



สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2565

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
และความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรกฎาคม 2565



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปี 2565

จัดทำโดย
คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรกฎาคม 2565

คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2565 จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอผลการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังในช่วงเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2565 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ ซึ่งได้แก่ 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2) คณบดีและหัวหน้าส่วนงาน 3) ผู้รับบริการ 4) สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันวิทยทรัพยากร จุฬาฯ 5) ห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) 6) ผู้จัดจำหน่ายผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง 7) ชุมชนโดยรอบ 8) บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ 9) กรรมการบริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ และ 10) นิสิตเก่า จุฬาฯ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ มีการดำเนินการเป็นประจำทุกปีเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงบริการของสำนักงานฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการของสำนักงานฯ ทุกภาคส่วน อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ และการจัดองค์กรให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมน้อยที่สุด

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และสามารถนำข้อมูลการสำรวจไปใช้เพื่อปรับปรุงบริการของสำนักงานฯ สืบต่อไปตามนโยบายคุณภาพของสำนักงานฯ คือ

“เข้มแข็งภายใน

ถูกใจลูกค้า

เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรกฎาคม 2565

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หน่วยที่ 1 ที่มาและความสำคัญ	1
หน่วยที่ 2 ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล	3
หน่วยที่ 3 บทสรุปผู้บริหาร	4
หน่วยที่ 4 ภาคผนวก	31
4.1 ผลการสำรวจ	32
4.1.1 ผลสำรวจผู้บริหารมหาวิทยาลัย.....	32
รองอธิการบดีด้านวิชาการ: ศาสตราจารย์ ดร. ปาริชาติ สถาปิตานนท์	32
รองอธิการบดีด้านการวิจัย: ศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ สุทธิรัตน์.....	35
รองอธิการบดีด้านการพัฒนานิสิต: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร ภู่อะเสริฐ	37
4.1.2 ผลสำรวจคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน	39
4.1.3 ผลสำรวจผู้รับบริการ.....	48
4.1.4 ผลสำรวจสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)	76
4.1.5 ผลสำรวจห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาฯ.....	81
4.1.6 ผลสำรวจผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง.....	86
4.1.7 ผลสำรวจชุมชนโดยรอบ.....	88
4.1.8 ผลสำรวจบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ.....	93
4.1.9 ผลสำรวจกรรมการบริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ.....	101
4.1.10 ผลสำรวจผู้แทนนิสิตเก่าจากสมาคมนิสิตเก่าจุฬาฯ และนิสิตเก่าที่ทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ	103
4.2 รายชื่อคณะทำงานฯ และคำสั่งแต่งตั้ง	108
4.3 แหล่งเก็บไฟล์ข้อมูลดิบและไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ.....	110

หน่วยที่ 1

ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงงานและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานฯ ในทุกภาคส่วน และเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมน้อยที่สุด

การปรับปรุงงานและบริการของสำนักงานฯ เป็นประจำอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566 คือ “ผู้นำการสร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อสร้างเสริมสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” และยังเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการตามนโยบายคุณภาพของสำนักงานฯ คือ “เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” อีกด้วย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานฯ ที่ได้กำหนดขึ้นในปีงบประมาณ 2565 แบ่งออกเป็น 10 กลุ่มได้แก่

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
2. คณบดีและหัวหน้าส่วนงาน
3. ผู้รับบริการ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายในจุฬาฯ บุคคลภายนอก และนิสิตเก่า
4. สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันวิทยทรัพยากร จุฬาฯ
5. ห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet)
6. ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง
7. ชุมชนโดยรอบ
8. บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ
9. กรรมการบริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ
10. ผู้แทนนิสิตเก่าจากสมาคมนิสิตเก่าจุฬาฯ และนิสิตเก่าที่ทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2565 โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม – มิถุนายน 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบผสมผสานทั้งแบบปกติและแบบออนไลน์ โดยเลือกวิธีที่สอดคล้องกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานวิทยทรัพยากร วิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดูรายละเอียดได้ใน “หน่วยที่ 2 ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล”

การนำเสนอเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 หน่วย ดังนี้

หน่วยที่ 1 ที่มาและความสำคัญ

หน่วยที่ 2 ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล

หน่วยที่ 3 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

หน่วยที่ 4 ภาคผนวก

4.1 ข้อมูลผลสำรวจ

4.1.1 ผลสำรวจผู้บริหารมหาวิทยาลัย

4.1.2 ผลสำรวจคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน

4.1.3 ผลสำรวจผู้รับบริการ

4.1.4 ผลสำรวจสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)

4.1.5 ผลสำรวจห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet)

4.1.6 ผลสำรวจผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง

4.1.7 ผลสำรวจชุมชนโดยรอบ

4.1.8 ผลสำรวจบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

4.1.9 ผลสำรวจกรรมการบริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

4.1.10 ผลสำรวจผู้แทนนิสิตเก่าจากสมาคมนิสิตเก่าจุฬาฯ และนิสิตเก่าที่ทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ

4.2 รายชื่อคณะทำงานฯ และคำสั่งแต่งตั้ง

4.3 แหล่งเก็บไฟล์ข้อมูลดิบและไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

หน่วยที่ 2

ตารางสรุปช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		วิธีการเก็บข้อมูล	วันที่เก็บข้อมูล
กลุ่มที่ 1	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย		
	1. ศ.ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์ รองอธิการบดี ด้านวิชาการ และการเชื่อมโยงกับสังคม	การสัมภาษณ์ ผ่าน Zoom	วันที่ 7 มีนาคม 2565
	2. ศ.ดร.จักรพันธ์ สุทธิรัตน์ รองอธิการบดี ด้านการวิจัย	การสัมภาษณ์ ผ่าน Zoom	วันที่ 9 มีนาคม 2565
	3. ผศ.ดร.ชัยพร ภูประเสริฐ รองอธิการบดี ด้านการพัฒนานิสิต	การสัมภาษณ์ ผ่าน Zoom	วันที่ 10 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 2	คณบดีและหัวหน้าส่วนงาน	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 10 – 25 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 3	ผู้รับบริการ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายในจุฬาฯ บุคคลภายนอก นิสิตเก่า	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 4	ห้องสมุดที่ลงนาม MOU	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 16 – 31 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 5	ห้องสมุดคณะ/ สถาบันใน Chulalinet	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 9 – 23 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 6	ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก ผู้รับจ้าง	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 7 – 31 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 7	ชุมชนโดยรอบ เช่น โรงอาหาร ร้านค้า ใกล้เคียง	แบบสำรวจและสัมภาษณ์	วันที่ 28 กุมภาพันธ์ – 3 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 8	บุคลากรสำนักงานฯ	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 1 – 11 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 9	กรรมการบริหารสำนักงานฯ จากส่วนงานภายนอก	แบบสำรวจออนไลน์	วันที่ 1 – 15 มีนาคม 2565
กลุ่มที่ 10	ผู้แทนนิสิตเก่าจากสมาคมนิสิตเก่าจุฬาฯ และนิสิตเก่าที่ทำงานหน่วยงานอื่น ๆ	การสัมภาษณ์ ผ่าน Zoom	วันที่ 1 มิถุนายน 2565

หน่วยที่ 3

บทสรุปผู้บริหาร



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศ.ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์

รองอธิการบดี ด้านวิชาการและการเชื่อมโยงกับสังคม



ความพึงพอใจ

มีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเลือกใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
และบริหารจัดการภายในสำนักงาน เช่น CUNex ห้องสมุด Chula
UltimateX Library และเทคโนโลยีด้านการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย

ความคาดหวัง

01

เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงกิจกรรมและบริการต่างๆ ทั้งภายในและ
ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น การจองพื้นที่นั่งอ่านทั้งหมดภายใน
มหาวิทยาลัยและพื้นที่เอกชนรอบๆ

02

เป็นหน่วยงานที่นำเสนอบริการต้นแบบ ทั้งด้านการสนับสนุนการเรียน
การสอน และการให้บริการ พร้อมการให้คำปรึกษาแก่ผู้สนใจและ
หน่วยงานอื่นๆ



ศ.ดร.จักรพันธ์ สุทธิรัตน์

รองอธิการบดี ด้านการวิจัย



ความพึงพอใจ

มีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ในด้านการให้การสนับสนุนงานวิจัย ทั้งการให้คำแนะนำ อบรมให้ความรู้ วารสาร ฐานข้อมูล

ความคาดหวัง

01

เป็นสะพานเชื่อมองค์ความรู้และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยไปสู่ภายนอกผ่านการถ่ายทอด ถอดบทเรียน หรือนำเสนอ เพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ประยุกต์ในงานวิจัยสู่สังคม

02

เป็นหน่วยงานศูนย์รวมการบริหารจัดการวารสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย สร้างมาตรฐานในการเผยแพร่และตีพิมพ์



ผศ.ดร.ชัยพร ภูประเสริฐ

รองอธิการบดี ด้านการพัฒนานิสิต



ความพึงพอใจ

มีความพึงพอใจมาก เรื่องการให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน และการขยาย
เวลาเปิดให้บริการช่วงสอบ หรือบริการ 24/7

ความคาดหวัง

01

เพิ่มเวลาการให้บริการเป็นเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงตลอดเวลา เพื่อ
รองรับความต้องการของนิสิตในปัจจุบัน

02

คาดหวังที่จะเห็นสำนักงานวิทยทรัพยากรปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้
บริการที่สอดคล้องกับ Digital Lifestyle ในปัจจุบัน





ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของคณบดี และหัวหน้าส่วนงาน ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

93.85%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 13 หน่วยงาน





ความพอใจและความคาดหวัง



ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- มีทรัพยากรเพียงพอ เหมาะสม
- CUJO Integrate รวมกับ ThaiJo
- เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงวิทยานิพนธ์
- เข้าถึงฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐในประเทศในมากขึ้น เช่น แหล่งทุน หรือ บริการบทความวิจัย
- เพิ่มการให้บริการฐานข้อมูลอื่นๆ

บริการห้องสมุด (Library Services)

- ฟังพอใจมาก
- บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างดี
- เพิ่งทราบว่ามีการให้บริการ notebook อาจต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และหลักเกณฑ์ตามกลุ่มเป้าหมาย
- การบริการของห้องสมุดค่อนข้างครบถ้วนและทันสมัย

บริการพิเศษช่วงปิดทำการ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19

- ฟังพอใจมาก
- มีความโดดเด่นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อสนับสนุนนิสิต
- การให้บริการในช่วงโควิดตอบโจทย์ความต้องการในปัจจุบัน
- มีความพยายามในการปรับตัวและการสนับสนุนด้านต่างๆ แก่นิสิตและบุคลากรอย่างดี
- ฟังพอใจ "บริการส่งด้วยใจ" มาก

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง



บริการพื้นที่การเรียนรู้ Learning & Co-Working Space

- ดีมาก มีการให้บริการทั่วถึง
- เพิ่มพื้นที่บริการบริเวณอาคารจามจุรี 10 เพื่อรองรับนิสิตกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์ สุขภาพ
- เป็นนโยบายที่ดี แต่ไม่ทราบว่ามีการดำเนินการใดผลดีในทางปฏิบัติหรือไม่
- อยากให้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ปรับเวลาการจองห้องประชุมให้ flexible

บริการคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับ วิดีโอบันทึกการเรียนการสอน (Chula e-Lecture)

- ฟังพอใจมาก
- ทีมผลิตสื่อมัลติมีเดียมีความเป็นมืออาชีพ
- มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

- ฟังพอใจมาก
- จัดพื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า สะดวก เหมาะกับการอ่านหนังสือ และค้นหาข้อมูล
- การจัดการสภาพแวดล้อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือเชิญชวนให้มาใช้บริการ เปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์จากเดิม
- ยังไม่เห็นความชัดเจนเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง

การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่างๆ

- ไม่ได้ข้อมูล/ได้รับรู้ ไม่มาก ไม่แน่ใจว่าสื่อสารผ่านช่องทางใด
- ทราบข้อมูลเป็นระยะ แต่ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สื่ออย่างทั่วถึงกัน
- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น อัปเดตหนังสืออยู่ตลอดเวลา
- อยากให้ใช้บัตรประจำตัวพนักงานมหาวิทยาลัยเข้าใช้ห้องสมุดได้ทุกแห่งในมหาวิทยาลัย
- อยากอบรมการใช้บริการยืมเอกสารงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่ใช่แหล่งทั่วไปผ่านทางสำนักฯ ในกลุ่มอาจารย์และนักวิจัย
- เป็นกำลังใจให้ในการพัฒนา ให้อัพเดทวิทยากรที่เข้ามาใหม่ๆ



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของบุคลากร ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

76.87%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 84 คน



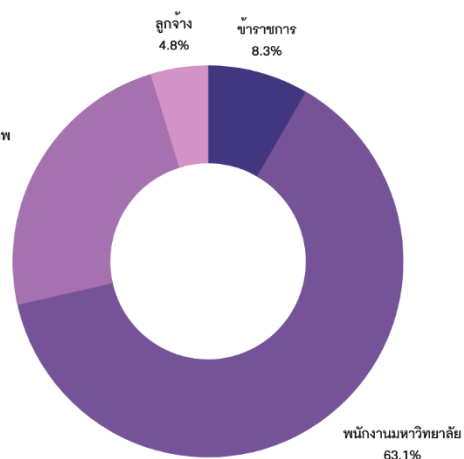


สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม



อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	22	26.19
6 - 10 ปี	8	9.52
11 - 15 ปี	12	14.29
มากกว่า 15 ปี	42	50.00

พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสภาพ
23.8%



Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



59.20%

คะแนนต่ำสุด

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อ
การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

87.20%

คะแนนสูงสุด

แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับ
การทำงาน

ความพอใจและความคาดหวัง

ด้านการบริหารจัดการ

- ลงเวลาเข้าออกงานผ่านแอป CUNEX ได้ตามที่มหาวิทยาลัยแจ้งมาว่าจะมาปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน
- ทุกคนควรมีส่วนร่วม รับนโยบาย
- เพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงสิทธิต่างๆ ให้มากขึ้น
- ผู้บริหารทุกระดับ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมีไข้อย่างเคร่งครัดที่ตนเองรับผิดชอบ
- เพิ่มการอบรมการให้บริการที่ดี
- ปรับการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านลักษณะงาน

- ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่ง
- ควรปรับปรุงลักษณะงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน เน้นการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพและความถูกต้อง ไม่ใช่เพื่ออำนาจความสะดวกให้กับผู้ตรวจ
- ควรปรับปรุงสมรรถนะทางวิชาชีพเพื่อสอดคล้องกับทิศทางในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ด้านความก้าวหน้า

- มีความก้าวหน้าในการทำงาน
- อยากให้มีชื่อตำแหน่งที่ทำใหู้สึกว่าได้เลื่อนตำแหน่งโดยอัตโนมัติเหมือนบริษัทเอกชนหรือราชการ
- ควรเพิ่มโอกาสด้านเพิ่มพูนการศึกษาให้เท่าเทียมในทุกๆระดับสำหรับปฏิบัติงาน
- ควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรสร้างผลงานทางวิชาการ เพื่อสร้างโอกาสให้มีความก้าวหน้าทางวิชาการต่อไป



ความพอใจและความคาดหวัง



ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

- ความสัมพันธ์ยังเป็นแบบเฉพาะกลุ่ม แบ่งกลุ่มกันอย่างชัดเจน ควรเพิ่มกิจกรรมที่ทำงานร่วมกันหรือปฏิสัมพันธ์ร่วมกันไม่ให้เกิดการยอมรับความรู้เพียงอย่างเดียว
- เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจการทำงานและมุมมองของแต่ละศูนย์/ฝ่าย
- มีสัมพันธภาพต่อกันดีขึ้น หากเทียบกับเมื่อก่อน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- ค่าตอบแทนควรตามภาระงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ถึงสิทธิที่บุคลากรได้รับ
- Uniform ควรอนุญาตให้ใส่ไปได้ทุกวัน / เนื้อผ้าเสื้อเชิ้ตควรใส่สบายกว่านี้ และให้บุคลากรมีสิทธิในการออกความคิดเห็น
- ควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- ควรปรับปรุงห้องพักกำลังภายในให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- มีอุปกรณ์ป้องกัน covid 19 ที่ได้ประสิทธิภาพ
- ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับการปฏิบัติงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- โต๊ะทำงานและเก้าอี้ทำงานไม่ถูกสุขลักษณะ และไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง



ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

- ต้องการให้สำนักงานสนับสนุนหน้ากากอนามัยและแอลกอฮอล์สำหรับบุคลากร ให้สอดคล้องกับจำนวนวันที่มาปฏิบัติงาน
- ติดตั้งกล้องดูแลความปลอดภัยให้ทั่วถึงทั้งบริเวณให้มากที่สุด
- จากสถานการณ์โควิดที่แพร่ระบาดหนัก ควรจัดเวรให้มีการเข้านสลับกับการ WFH เป็นนโยบายที่ชัดเจนและทำจริง
- ควรปรับปรุงห้องน้ำ ให้น้ำใช้งาน ปลอดภัย
- เพิ่มพื้นที่ปลูกผักที่ขึ้นฉ่าย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรใส่ใจบุคลากร และมีการประเมินสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน
- ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานไปเชิงวิชาการมากขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานทำให้จัดคนไม่ถูกที่ถูกตำแหน่ง
- ควรให้ความสำคัญกับประสบการณ์และความชำนาญของบุคลากรให้เท่าๆกับการเท่าทันเทคโนโลยีของบุคลากรใหม่ๆ เพื่อลดงบประมาณและประกันความสำเร็จของงาน

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

86.31%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 409 คน

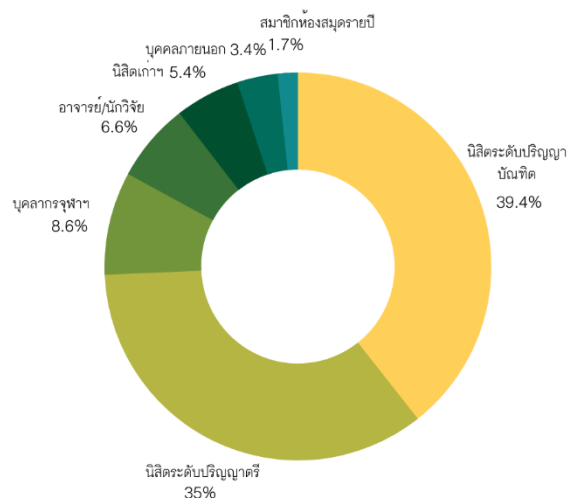




สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม Status	ความถี่	ร้อยละ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา Graduate Student*	161	39.4
นิสิตระดับปริญญาตรี Undergraduate Student*	143	35.0
บุคลากรจุฬาฯ Chula Staff	35	8.6
อาจารย์/นักวิจัย Instructor/ Researcher	27	6.6
นิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chula Alumni	22	5.4
บุคคลภายนอก Guest/Non-Chula	14	3.4
สมาชิกห้องสมุดรายปี Library Annual Member	7	1.7



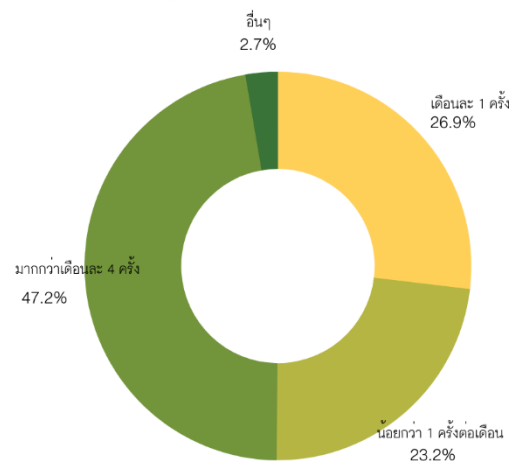
Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความถี่ในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความถี่ในการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร Frequency of use	ความถี่	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง Once a month	110	26.9
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน Less than once a month	95	23.2
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง More than 4 times a month	193	47.2
อื่นๆ (depends on our demand of our assignments, เดือนละ 2 ครั้ง, เดือนละ 3 ครั้ง, เป็นบางช่วงเวลาค่ะ บาง ช่วงก็เดือนละหลายครั้ง บางช่วงไม่ได้ไปเลยก็มีค่ะ, ใช้ ระหว่างการอบรม, ไม่นานอน, ช่วงสอบ, ช่วงสอบทุกวัน, นานๆ ครั้ง)	11	2.7



Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

83.19%

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน
การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	84.55%	5.38%
หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	82.09%	6.36%
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยตรงตามความต้องการใช้งาน	84.95%	10.02%
ฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์จุฬาฯ ออนไลน์ เข้าถึงรวดเร็ว และถ่ายทอดการใช้งาน (http://cuir.car.chula.ac.th/)	84.09%	11.49%
ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง (Special Collections)	82.53%	18.83%
สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ตรงตามความต้องการ และมีความทันสมัย	80.95%	22.74%

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Staff)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

88.70%

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน
ความรวดเร็วในการให้บริการ	88.28% ★	7.82%
มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	88.38% ★	7.82%
มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	89.01% ★	8.31%
สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้	89.13% ★	10.51%





ด้านการให้บริการ (Library Services)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ

85.52%

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน
บริการยืม-คืน และต่ออายุหนังสือ สะดวก รวดเร็ว	89.89%★	13.94%
บริการ Book request สะดวก รวดเร็ว	86.96%★	17.85%
บริการยืมระหว่างห้องสมุด Interlibrary loan สะดวก รวดเร็ว	82.17%	23.23%
บริการทำบัตรสมาชิก สะดวก รวดเร็ว	86.56%★	25.43%
บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการใช้ งานทรัพยากรและบริการ ถูกต้อง ชัดเจน และตรงกับ ความต้องการ	87.17%★	15.40%
บริการสนับสนุนการวิจัย	84.62%	22.74%
บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม ตรงกับความต้องการ	82.84%	25.92%
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้อง สมุดผ่าน Social Media ต่าง ๆ ทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	83.96%	11.00%

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Library Facilities)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

83.73%

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการมีความเพียงพอต่อ การใช้งาน	82.83%	20.54%
เครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใ้ งาน	87.60%★	19.56%
เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book drop) ง่ายและสะดวก ต่อการใช้งาน	87.96%★	19.56%
ห้องค้นคว้ากลุ่มมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อ การใช้งาน	81.35%	23.72%
เครือข่ายไร้สาย (WiFi) ครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	85.46%★	10.51%
เครือข่ายไร้สาย (WiFi) สามารถใช้งานได้เสถียรและ รวดเร็ว	79.28%	11.25%
ตู้กดน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขอนามัย	84.39%	14.15%
โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือ มีความสะดวกสบาย	80.96%	8.56%



ด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม
ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย
(Library Physical, Safety, Health and
Environment)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม
ความปลอดภัย และอาชีพอนามัย

87.43%

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ	ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน
พื้นที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขอนามัย	88.79% 	7.09%
ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน	85.97% 	9.05%
แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้	89.47% 	8.07%
อุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้	82.81%	7.82%
การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร	89.01% 	8.31%
การป้องกันและการแจ้งเตือนในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19	88.40% 	8.56%
จุดทิ้งขยะเหมาะสม และมีการแยกขยะตามประเภทชัดเจน	87.53% 	9.05%

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง



Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง



สรุปความคาดหวังด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นผ่านทางแบบสำรวจ

ประเภทผู้รับบริการ ที่แสดงความคาดหวังเพิ่มเติม	จำนวน ผู้ตอบ	ด้านบริการใน ภาพรวม	ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ด้าน บุคลากร	ด้านบริการ ต่าง ๆ	ด้าน กายภาพ	ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความคาดหวัง เพิ่มเติม
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	65	24	35	25	27	46	6	163
นิสิตระดับปริญญาตรี	61	18	17	21	17	58	5	136
บุคลากรจุฬาฯ	13	1	7	7	2	10	5	32
นิสิตเก่าจุฬาฯ	13	2	9	2	3	8	1	25
อาจารย์/นักวิจัย	8	2	6	3	2	7	2	22
สมาชิกรายปี	6	1	3	3	3	4	-	14
บุคคลภายนอก	4	1	1	2	-	2	-	6
รวม	170	49	78	63	78	135	19	398

* ตัวเลขสีแดง คือ มีความถี่มาก

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



เพิ่มความหลากหลายของทรัพยากร



ระบบสืบค้นและเว็บไซต์ใช้งานยาก



เพิ่มข้อมูลหรือวิดีโอแนะนำการใช้งาน

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



 บุคลากรให้บริการดี จิตใจบริการ และพร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มที่

 บุคลากรบางคนพูดไม่สุภาพ ดู และกริยาไม่สำรวมขณะให้บริการ

 ติดต่อยาก อาจเพิ่มช่องทาง หรือแจ้ง ตารางเวลาของผู้รับการติดต่อที่ชัดเจน

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



 การให้บริการภาพรวมดี

 เพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูล ข่าวสารมากขึ้น

 เพิ่มการให้บริการที่เชื่อมโยงกับห้องสมุด คณะต่างๆ เช่น ยืม-คืน, Book Delivery, ส่งหนังสือด้วยใจ

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

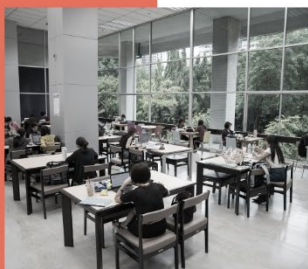
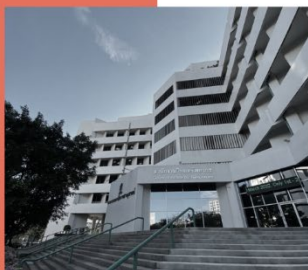


 **ปรับเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้ให้
เหมาะสมกับการใช้งาน**

 **พื้นที่มีความสะอาด และปลอดภัย**

 **เพิ่มโต๊ะ หรือพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น**

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของเครือข่าย CHULALINET ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

89.23%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 13 คน





90.77%

ทรัพยากรสารสนเทศ

87.69%

เว็บไซต์ของสำนักงานเป็น
ประโยชน์ต่อการให้บริการของ
Chulalinet

81.67%

การสืบค้นผ่าน OPAC ใช้งาน
ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

83.08%

การสืบค้นผ่าน Single Search
ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

86.15%

บริการ Book Delivery
Service สะดวก รวดเร็ว

89.23%

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



86.15%

การลงรายการทรัพยากร
สารสนเทศ (Cataloging)

87.69%

การประสานงานเกี่ยวกับการให้
บริการยืม - คืนทรัพยากร
สารสนเทศ

83.08%

กฎเกณฑ์ / กฎระเบียบที่ใช้อยู่
กันในห้องสมุด

92.31% ★

การจัดฝึกอบรม แลกเปลี่ยน
ความรู้ทางด้านวิชาชีพห้องสมุด

81.67%

การสนับสนุนบริการอื่นๆ
(เทคโนโลยีสารสนเทศ, บริการ
ผลิตสื่อมัลติมีเดีย)

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง

การให้บริการโดยภาพรวม

- มีความใส่ใจ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ทั้งการให้บริการ และการสืบค้น
- มีการพัฒนาการบริการและด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น และดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด
- ปัจจุบันบริการที่ดีในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคลากร สถานที่ หรือ บริการต่างๆ แต่อาจจะมีข้อจำกัดบางประการ ด้วยเรื่องงบประมาณ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่สามารถพัฒนาให้มีความทันสมัยมากขึ้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- มีทรัพยากรที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย แม้ว่าจะซับซ้อนบ้าง
- ควรเพิ่ม E-books และฐานข้อมูลออนไลน์

การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

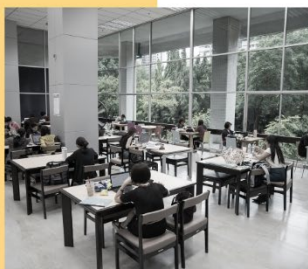
- ให้คำแนะนำ การช่วยเหลือ และสนับสนุนในการทำงานได้เป็นอย่างดี
- ควรมีบทบาทมากขึ้นในการกระตุ้น และสร้างความร่วมมือในหอสมุดอื่นๆ นอกเหนือจากคณะทำงานกลุ่มเดิม

ด้านบริการต่างๆ

- มีบริการที่หลากหลาย รวมไปถึงการจัดอบรมในหัวข้อต่างๆ
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อีกหลายบริการที่ผู้รับบริการอาจไม่ทราบว่ายังมีให้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- สำนักงานวิทยทรัพยากรไม่ได้บริการแต่ประชาชนจุฬาฯ ยังบริการเพื่อสังคมด้วยใจ



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของห้องสมุดที่ มีความร่วมมือ ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

95.56%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 9 แห่ง





ความพอใจและความคาดหวัง



ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การยืมคืนระหว่างห้องสมุด ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ

- มีระบบการยืมคืนระหว่างห้องสมุดที่สะดวกและรวดเร็ว
- มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและทันสมัย ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน
- คาดหวังในการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน รวมไปถึงการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์
- ควรเพิ่มช่องทางการยืมคืนระหว่างห้องสมุดให้หลากหลายมากขึ้น

ด้านความร่วมมือ ทางวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนา

- ควรมีการร่วมจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสัมมนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
- ควรมีความร่วมมือในการจัดซื้อฐานข้อมูลใช้ร่วมกัน เพื่ออำนาจต่อรองกับบริษัท

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ความพอใจและความคาดหวัง



ด้านบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร

- คาดหวังว่า จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร อาจเป็นการอบรม ศึกษาดูงาน หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบัน
- บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากรมีองค์ความรู้และทักษะที่มีความชำนาญ หากมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเกิดองค์ความรู้หรือเป็นประโยชน์ให้แก่ห้องสมุดอื่นได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีการร่วมจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสัมมนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
- ควรมีความร่วมมือในการจัดซื้อฐานข้อมูลใช้ร่วมกัน เพื่ออำนาจต่อรองกับบริษัท

Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของชุมชน โดยรอบ ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผลความพึงพอใจรวม

95.00%

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 8 คน





ความพึงพอใจ

พึงพอใจต่อการดำเนินการของสำนักงาน และได้รับผลกระทบบ้างจากคลื่น
บริเวณบ่อบำบัดเมื่อเดินเขาไปไกลๆ

ความคาดหวัง

01

ห้องสมุดขยายวันเปิดให้บริการ หรือกลับมาเปิดให้
บริการเป็นปกติ

02

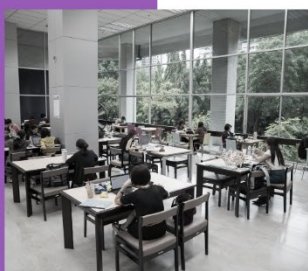
เพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัย ทั้งเรื่องแสงสว่างรอบ
อาคาร และมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19

03

เพิ่มการสื่อสารแก่ชุมชนโดยรอบเรื่องวันและเวลาเปิด-ปิด เนื่องจาก
ราคาโดยรอบได้รับผลกระทบจากการสั่งขอมุขมาขาย ปัจจุบันต้อง
อาศัยสอบถามจากผู้รับบริการมากกว่าได้รับข้อมูลจากสำนักงาน



Office of Academic Resources, Chulalongkorn University



ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังของ กรรมการบริหาร ประจำปี 2565

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจ

พึงพอใจต่อการดำเนินการของสำนักงานมาก โดยเฉพาะการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยเฉพาะบริการ "ส่งด้วยใจ"

ความคาดหวัง

01

เป็นแหล่งข้อมูลเชิงลึกที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน มีทรัพยากรใหม่ๆ รวมไปถึงการเชื่อมต่อห้องสมุดภาพและเสียง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานกลุ่มพิเศษ ทางหูและสายตา

02

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรปฏิบัติงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

03

เป็นแหล่งที่ช่วยบรรณรักษ์และปลูกฝังการใช้งานห้องสมุดให้แก่คนยุคใหม่



หน่วยที่ 4

ภาคผนวก

4.1 ผลการสำรวจ

4.1.1 ผลสำรวจผู้บริหารมหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์

รองอธิการบดีด้านวิชาการ

คำถาม

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อบทบาทของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในการสนับสนุนด้านวิชาการ การเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยมากน้อยเพียงใด

บทบาทของสำนักงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนในปัจจุบัน อาทิ

- การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล ที่ประกอบการศึกษาค้นคว้าของนิสิต
- การจัดบริการต่าง ๆ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศ การเขียนรายการบรรณานุกรม ฯลฯ
- การบันทึกการเรียนการสอน การให้บริการวิดีโอบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบ Chula e-Lecture
- การจัดเตรียมระบบ / platform เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของประชาคมจุฬาฯ สู่สังคม เช่น CUIR / E-resources

2. จากการดำเนินงานในข้อ 1 ท่านคิดว่าสำนักงานควรปรับปรุงในเรื่องใดอย่างเร่งด่วน เพื่อพัฒนาการให้บริการทางวิชาการ แก่นิสิตและประชาคมจุฬาฯ

3. ความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในด้านวิชาการ / การเรียน การสอนอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน

มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการเชิงรุก เช่น **บริการส่งด้วยใจ** ที่สามารถส่งหนังสือไปให้ผู้เรียน หรือผู้รับบริการได้ถึงบ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ถือว่าเป็นแบบอย่างได้ดีให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ และ **Unmanned Library** ที่มีการผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการให้บริการของสำนักงาน

สิ่งที่สำนักงานทำได้

1. การเลือกใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยให้บริการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานภายในหน่วยงาน เช่น การใช้งานแอปพลิเคชัน CUNex นำมาใช้ในการบริหารจัดการการเข้าใช้งานพื้นที่ห้อง study room และบริการต่างๆ ของห้องสมุดที่ผูกเข้ากับตัวแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ **“บุคลากรยังมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งาน** เช่น ผู้รับบริการไม่เคยใช้ CUNex หรือใช้ไม่เป็น เข้าห้องสมุดไม่ได้ เลือกที่จะให้คำแนะนำการใช้งาน มากกว่าการอำนวยความสะดวกให้เข้าเลย ซึ่งถือว่าเป็นการส่งเสริมการใช้งานได้ดี เกิดความเข้มแข็งของการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ได้เป็นอย่างดี”
2. ความพร้อมของเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน พื้นที่นั่งอ่าน และด้านการผลิตสื่อมัลติมีเดีย ที่มีห้องสตูดิโอใหญ่ พร้อมสำหรับการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ
3. **การปรับเปลี่ยนพื้นที่ในการให้บริการ** เพื่อสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลาย แม้ว่าโครงสร้างของสำนักงานฯ จะเป็นโครงสร้างเก่า แต่การปรับปรุง และปรับเปลี่ยนพื้นที่ภายในสามารถทำให้เกิดความน่าใช้งานได้ดี และสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้งาน

ความต้องการและคาดหวัง

1. การเป็นสะพานเชื่อมเครือข่ายความร่วมมือ
 - 1.1. **การบริหารพื้นที่** เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่รอบมหาวิทยาลัยมีการให้บริการพื้นที่นั่งอ่านในลักษณะของ Learning Space เป็นจำนวนมาก และบางส่วนภายในมหาวิทยาลัยดำเนินการแบบความร่วมมือกับเอกชนภายนอก จะเป็นสิ่งที่ดีมากหากสำนักงานวิทยทรัพยากรเข้าไปมีบทบาทในการรวบรวม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารพื้นที่ ระบบการจอง การเข้าใช้งาน ให้รวมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนิสิตและผู้ใช้งานที่สามารถตรวจสอบที่ว่าง และเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชันเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องมีหลากหลายแพลตฟอร์ม
 - 1.2. **บริการบันทึกการเรียนการสอน** เพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ ศูนย์การศึกษาทั่วไป วิทยุจุฬาฯ และสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยต่อการบริหารจัดการเรื่องแหล่งเงินทุน ร่วมกันพัฒนาเนื้อหาการอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอน และช่องทางการเผยแพร่ ที่จะทำให้การเรียนการสอนสามารถพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และอาจพัฒนาการสอนให้เป็นแหล่งรายได้อีกแหล่งหนึ่งของมหาวิทยาลัย
2. การเป็นพื้นที่ต้นแบบ หรือหน่วยงานที่จัดหาบริการต้นแบบ

เนื่องจากสำนักงานวิทยทรัพยากรมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและเทคโนโลยี หากสามารถพัฒนาการบริการต่างๆ เทคโนโลยี นวัตกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน การทำงาน หรือ

บริหารจัดการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นแหล่งข้อมูล หรือต้นแบบ เพื่อให้หน่วยงานขนาดเล็กที่มีความพร้อมน้อยกว่าสามารถเข้ามาศึกษาเรียนรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานของตนเองได้ เช่น ความรู้ความสามารถด้านการผลิตสื่อมัลติมีเดีย สามารถทำเป็นตัวอย่างในการสร้างพื้นที่การผลิตสื่อมัลติมีเดีย หรือสตูดิโอขนาดเล็ก สำหรับคณะเล็กๆ หรืออาจารย์ผู้สอน รวมไปถึงระดับอุปกรณ์ชุดเล็กๆ ที่อาจารย์ผู้สอนสามารถจัดหาได้เอง และนำไปพัฒนางานสอนของตนเองให้เกิดประโยชน์

3. การเป็นที่ปรึกษาเรื่องต่างๆ ผ่านผู้เชี่ยวชาญในแต่ละงานของสำนักงาน

หากอาจารย์ผู้สอน หรือนิสิต ต้องการคำปรึกษา แนะนำ สำนักงานฯ สามารถให้ความช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ได้ นอกเหนือจากบริการสืบค้น หรือการจัดทำบรรณานุกรมอย่างเดียวในปัจจุบัน อาจรวมไปถึงการออกแบบการสอนในห้องเรียน การผลิตสื่อการสอน รวมไปถึง “การจัดทำองค์ความรู้เรื่อง การเขียนอ้างอิงเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่กวีวิจัยและผู้เรียน และการเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์ทุกท่าน ในอนาคต”

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มการพูดคุยเพื่อวางบทบาทในการดำเนินการบางเรื่องที่อาจเกิดความทับซ้อนของหลายๆ หน่วยงานและลดภาระค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย และการดำเนินงาน อาจไม่จำเป็นต้องเป็นศูนย์กลางแต่สามารถเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อองค์ความรู้ต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อให้งานในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. **สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยยังขาด** คือหน่วยงานที่จะเป็นผู้ช่วยอาจารย์ผู้สอนในเรื่องการจัดการเนื้อหา นักออกแบบห้องเรียน นักออกแบบชั้นเรียน หากสำนักงานสามารถพัฒนาบริการนี้ได้จะช่วยให้การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จมากขึ้นจากรูปแบบการสอนที่พัฒนางานเกิดหลากหลายรูปแบบในปัจจุบัน

การสัมภาษณ์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ สุทธิรัตน์

สัมภาษณ์รองอธิการบดี ด้านการวิจัย

วันพุธที่ 9 มีนาคม 2565 เวลา 13.30-14.45 น.

1. ท่านพึงพอใจผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรเพียงใด ในการตอบสนองพันธกิจด้านสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย

ทำได้ดีมาก ในด้านการจัดหาฐานข้อมูล การสนับสนุนการวิจัย เช่น การสอนการใช้ฐานข้อมูล การเผยแพร่ผลงานวิจัย การสนับสนุนการจัดทำและเผยแพร่วิทยานิพนธ์

2. ในระยะ 3-5 ปีข้างหน้า ท่านคาดหวังให้ห้องสมุดทำอะไรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย

สนับสนุนให้เป็น Research university that teaches ดังนี้

- ช่วยสนับสนุนการอบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการ
- ช่วยสนับสนุนการอบรมการเลือกวารสารเพื่อตีพิมพ์บทความวิจัย
- ช่วยต่อรองกับสำนักพิมพ์เรื่องค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์บทความวิจัย
- ช่วยสนับสนุนการอบรมการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการตีพิมพ์ผลงานวิจัย
- สร้างเครือข่ายวารสารของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น การรวบรวมและเผยแพร่วารสาร

ของจุฬาฯ ไว้ในแพลตฟอร์มเดียวกัน การเชื่อมโยงเครือข่ายวารสารของจุฬาฯ ในด้านการใช้และแลกเปลี่ยนทรัพยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และการรับบทความเพื่อตีพิมพ์ เพื่อให้วารสารของจุฬาฯ สามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปันบทความที่ตีพิมพ์และทรัพยากรอื่น ๆ ได้ ช่วยให้มีความพร้อมเตรียมตีพิมพ์เพียงพอ

- สนับสนุนการนำงานวิจัยออกมาเป็นสื่อการเรียนการสอน เช่น อาจมีห้องให้ใช้ในการถ่ายทำมีผู้ช่วยด้านการถ่ายทำ การเขียนบท การช่วยหาตลาดเผยแพร่สื่อการเรียนการสอนในเชิงพาณิชย์ เช่น การขายบทสื่อการเรียนการสอน บทสารคดี ที่ได้จากงานวิจัย เพื่อให้บุคคลอื่นหรือบริษัทนำไปทำต่อ
- สนับสนุนให้มีการนำนิสิตเข้ามาเป็นผู้เรียนรู้งานวิจัยของอาจารย์ และช่วยต่อยอดว่าควรนำงานวิจัยไปใช้อย่างไร หรือควรเผยแพร่งานวิจัยอย่างไรให้น่าสนใจและเกิดการนำไปใช้

ส่วนเรื่องของการจัดการข้อมูลงานวิจัย หรือ Research data management เห็นว่าหากทำได้ก็จะเกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและเป็นการเผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปแบบหนึ่ง โดยอาจจะช่วยกันกับสำนักบริหารวิจัย จุฬาฯ

สำนักงานวิทยทรัพยากร อาจเข้ามาช่วยดูแลเว็บไซต์เผยแพร่ผลงานวิจัย หรือจัดทำแพลตฟอร์มการเผยแพร่ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

สิ่งที่อยากเห็น คือ การเผยแพร่ข้อมูลว่างานวิจัยเรื่องหนึ่ง ๆ ได้ผลิตอะไรออกมาบ้าง ซึ่งข้อมูลงานวิจัยก็เป็นส่วนหนึ่งของผลผลิตจากงานวิจัย

3. ภาพห้องสมุดในอนาคตของท่าน กับ ภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรในปัจจุบัน ท่านให้คะแนนสำนักงานเท่าไร

ทำได้ดีมาก

4. ท่านเห็นว่าปัจจุบันสำนักงานวิทยทรัพยากรมีประเด็นใดเป็นจุดอ่อนที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย

ไม่มี แต่อยากให้สนับสนุนมหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ

1. สนับสนุนด้านเทคนิคในเรื่องการนำงานวิจัยออกมาแปลงเป็นสื่อการสอน เช่น เทคนิคการถ่ายทำอุปกรณ์การถ่ายทำ การเขียนบท ฯลฯ
2. สนับสนุนการนำเนื้อหาสื่อการเรียนการสอนที่แปลงจากงานวิจัยมาใช้ในเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้น เช่น การทำการตลาดโดยนำบทไปขายแก่สถานีโทรทัศน์หรือผู้ที่สนใจนำไปผลิตสื่อต่อ
3. เป็น SDG Hub สนับสนุนการผลิตและเผยแพร่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ SDG ออกสู่สังคมและชุมชน

การสัมภาษณ์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปี 2565

การสัมภาษณ์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร ภูประเสริฐ

รองอธิการบดี ด้านการพัฒนานิสิต

วันที่ 10 มีนาคม 2565 เวลา 10:00-10:30 น.

ข้อเสนอแนะ จากการฟังการนำเสนอเกี่ยวกับสำนักงานวิทยทรัพยากรเบื้องต้น

ให้ข้อเสนอแนะว่าในควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ว่ามีความร่วมมือกับหน่วยงานใดบ้าง

1. ท่านพึงพอใจผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรเพียงใด ในการให้บริการนิสิต

มีความพึงพอใจสูง ซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากรถือเป็นหน้าเป็นตา และผลการดำเนินงานที่จับต้องได้ มีโครงการต่าง ๆ และมีเทคโนโลยีในการให้บริการค่อนข้างมาก สำหรับส่วนเกี่ยวข้องกับตัวนิสิตเองทั้ง บริการ 24 ชั่วโมง ระบบการจองใช้ห้องค้นคว้า การยืม-หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ การส่งหนังสือช่วง COVID ทำได้ดีมาก มีการนำเทคโนโลยีทั้งจากสำนักงานฯ พัฒนาและร่วมกับ CUNEX เป็นเครื่องมือร่วมกัน เช่น บริการ unmanned ที่จามจุรี 10 ทำให้เห็นภาพ Digital lifestyle อย่างชัดเจน ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างดี

ข้อเสนอแนะ จากมุมมองที่เป็นอาจารย์จากคณะวิศวะ ปัจจุบันด้าน media ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และความบันเทิง ยังไม่ชัดเจน ประกอบกับจุฬาฯ มีสำนักบริหารศิลปะวัฒนธรรม ควรเชื่อมโยงร่วมกัน ในเรื่อง การทำให้ media ต่าง ๆ ไปถึงตัวผู้ใช้ นิสิต บุคลากรมากขึ้น เช่นการจรรโลงจิตใจ เรื่อง entertain ช่วง COVID คนมีความเครียด สำนักงานฯ ควรเป็นตัวช่วยด้วยบริการที่มีอยู่ และเคยเห็นนิทรรศการที่ชั้น 7 แล้ว และเสนอให้ลองทำเป็น virtual อะไรที่เกี่ยวข้องกับศิลปะวัฒนธรรมมากขึ้น เป็นภาพที่เป็นวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากกว่า

นอกจากนี้ ได้เสนอว่าจุฬาฯ มีหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานฯ ควรเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่อาจารย์ บุคลากร นิสิต จุฬาฯ

เรื่องอื่น ๆ หอสมุดกลางปรับตัวไปมาก และดีทีเดียว ทั้งเรื่อง ขยายของ automatic มีกาแฟ เป็นต้น

2. จากมุมมองของท่าน “ห้องสมุดในอนาคต” เป็นอย่างไร

เรื่องเปิด 24 ชั่วโมง เนื่องจากมีข้อจำกัดของงบประมาณทำให้เปิดให้บริการได้เฉพาะช่วงสอบ อยากให้เปิด 24 ชั่วโมงตลอดเหมือนห้องสมุดในต่างประเทศ อาจมีการเปิดให้บริการเฉพาะโซนที่มีคนใช้เยอะ เพราะ

การเข้าห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า พุดคุย มากกว่าการใช้บริการแบบ physical ค้นหนังสือ เป็นต้น โดยเปิดที่ไม่ต้องใช้คน ใช้ระบบ automatic มากขึ้น

การเชื่อมโยงกับห้องสมุดคณะ ส่วนงานต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อลดความซ้ำซ้อน สามารถเป็นหน่วยงานเดียวกัน พึ่งพาซึ่งกัน เพราะเรื่องศาสตร์เฉพาะทางส่วนใหญ่อยู่บน internet ถ้าสามารถจัดอยู่ด้วยกันสามารถลดพื้นที่หรือ physical ก็จะได้ ส่วนนี้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรเข้ามาบริหารจัดการให้

3. ในระยะ 3-5 ปีข้างหน้า ท่านคาดหวังให้ห้องสมุดทำอะไรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยด้านการพัฒนานิสิต

ภาพในอนาคต มองถึง remote library นิสิต บุคลากร อยู่ที่ไหนก็ได้ในโลก สามารถเข้าถึงทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามสิทธิ์ที่พึงจะมี ปัจจุบันสามารถทำได้อยู่แล้ว แต่ควรจะได้มากกว่านี้ ห้องสมุดจะกลายเป็น co-working space ให้มากขึ้น องค์ความรู้อยู่ใน cloud จะกลายเป็น remote library เช่น การสืบค้น จะใช้ Google scholar อยากให้เปลี่ยนเป็น การใช้เว็บไซต์ <https://car.chula.ac.th> เป็น search engine อันแรกของคนจุฬาฯ สำหรับเรื่อง security นั้นให้น่าเทคโนโลยีมาช่วยได้

4. ภาพห้องสมุดในอนาคตของท่าน กับ ภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากรในปัจจุบัน ท่านให้คะแนนสำนักงานฯ เท่าไร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ให้ 4.5 คะแนน ขาดจาก perfect ไปอีกนิด แต่พึงพอใจจริง ๆ

5. ปัจจุบันสำนักงานวิทยทรัพยากรมีประเด็นใดที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน เช่น ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกเพศทุกวัย เป็นต้น

ได้ตอบในข้ออื่น ๆ แล้ว

4.1.2 ผลสำรวจคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10 – 25 มีนาคม 2565 โดยมีคณบดีและหัวหน้าส่วนงานจำนวน 13 ท่าน ตอบแบบสำรวจกลับมา

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1. ท่านพึงพอใจผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรเพียงใด

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	พอใจ
2	พอใจมาก
3	มาก โดยเฉพาะนโยบาย open access for public สำหรับทรัพยากรที่สำนักวิทยฯ มีให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในใช้ (visibility) และการเข้าถึง (accessibility)
4	มากที่สุด
5	พอใจมาก
6	พึงพอใจมาก
7	พอใจในการบริการมาก
8	พอใจ
9	พอใจมาก
10	พอใจมาก
11	มาก
12	พึงพอใจ 4/5
13	พึงพอใจมาก

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานฯ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ วารสาร ฐานข้อมูล คลังดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ CUIR, CUJO, CU e-Resources, Chula e-lecture, e-Rarebook เป็นต้น ที่จัดทำมาให้บริการ มีเพียงพอ เหมาะสมกับทิศทางการเรียนการสอนของคณะ สถาบัน

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	ในระดับที่ใช้งานได้โดยเฉพาะในกลุ่มฐานข้อมูลและการเข้าถึงวารสารวิชาการต่างประเทศ
2	เพียงพอ
3	มาก หากแต่ถ้า CUJO Integrate รวมกับ ThaiJo ได้จะสะดวกและเป็นประโยชน์ในภาพรวมอย่างมาก โดยไม่ต้องลงทุน customize ระบบใหม่
4	เพียงพอ
5	พอใจมาก
6	มีความเหมาะสม อยากให้เพิ่มเติมการสนับสนุน
7	ดี มีวารสาร ฐานข้อมูล ที่ตอบสนองกับความต้องการของนิสิต และผู้ใช้บริการทั่วไป
8	เหมาะสม
9	เพียงพอและเหมาะสม แต่ถ้าเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงวิทยานิพนธ์ของนิสิตด้วยจะดีมาก
10	ไม่แน่ใจว่าทำได้หรือไม่ อยากเข้าถึงฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐในประเทศให้มากขึ้นด้วย เช่น หน่วยงานให้ทุนวิจัย ที่จะมีการเก็บรายงานการวิจัยไว้ด้วย
11	เพียงพอ
12	พึงพอใจ 4/5
13	มีเพียงพอ

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ วารสาร ฐานข้อมูล คลังดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ที่สำนักงานฯ ให้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

- 1) อยากให้เกิดการบูรณาการควมรวบรวมระบบกันระหว่าง CUJO หรือวารสารออนไลน์ของจุฬาฯ กับ ThaiJo ซึ่งเป็นฐานข้อมูลและแพลตฟอร์มวารสารวิชาการของประเทศไทย
- 2) อยากให้เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงวิทยานิพนธ์
- 3) อยากให้เพิ่มการรวบรวมและการเข้าถึงฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิจัยของหน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย

3. บริการห้องสมุด (Library Services) เช่น การยืม-คืน (บริการทั่วไป) บริการตอบคำถาม บริการให้คำแนะนำการใช้งานทรัพยากร การให้บริการยืมคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	พอใจมาก
3	มาก
4	ดีมาก
5	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
6	พึงพอใจมาก
7	การบริการของห้องสมุดค่อนข้างครบถ้วน และทันสมัย เช่น ให้บริการยืมคืนออนไลน์ไม่ว่าเราจะอยู่ที่ไหน ให้คำแนะนำ การค้นหาหนังสือดี รวดเร็ว
8	บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดีมากในการสืบค้นและยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด และยืมระหว่างสถาบัน ใช้เวลาไม่นาน
9	ดีมาก
10	เพิ่งทราบว่ามีการให้บริการ notebook อาจต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และหลักเกณฑ์ตามกลุ่มเป้าหมาย
11	ดี
12	พึงพอใจ 4/5
13	พึงพอใจ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการและเสนอความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สรุป คนบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบริการต่าง ๆ ที่สำนักงานฯ ให้บริการ และชื่นชมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีบางส่วนที่ยังไม่เคยใช้บริการของสำนักงานฯ และไม่ทราบถึงบริการยืม Laptop ของสำนักงานฯ

4. บริการพิเศษช่วงปิดทำการเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 เช่น บริการส่งหนังสือถึงบ้าน (ส่งให้ด้วยใจสู้ภัยโควิด-19) บริการ Scan on Demand ในช่วงมหาวิทยาลัยปิดพื้นที่ทำการ จัดกิจกรรม พัฒนาทักษะนิสิตให้ความรู้ผ่านการถ่ายทอดสดหรืออบรมออนไลน์ เป็นต้น

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	พอใจมาก
3	มาก
4	ดีมาก
5	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
6	มีความโดดเด่นในการปรับรูปแบบการบริการเพื่อสนับสนุนนิสิต
7	การให้บริการในช่วงโควิดดีมาก ตอบโจทย์ความต้องการในปัจจุบัน
8	ชอบการส่งหนังสือถึงบ้าน สะดวกมาก และชอบตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ
9	ดี
10	ดีมากเลย
11	ดี
12	พึงพอใจ 4/5
13	ดีมาก เห็นความพยายามในการปรับตัวและการสนับสนุนด้านวิทยบริการแก่นิสิตและบุคลากร อย่างดี

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการพิเศษในช่วงปิดทำการเนื่องจาก การแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยเห็นว่าเป็นการปรับบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการ ของนิสิตและบุคลากร

5. บริการพื้นที่การเรียนรู้ Learning & Co-Working Space เช่น เพิ่มเวลาการเปิดให้บริการ 24/7 ในช่วงสอบ เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน ณ อาคารจามจุรี 10 (Chula UltimateX Library) การพัฒนาพื้นที่อาคารจามจุรี 9 เป็นพื้นที่เรียนรู้

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	พอใจมาก
3	มาก
4	ดีมาก
5	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
6	อยากให้เพิ่มเติมการเปิดบริการพื้นที่ทำงานร่วมกัน และนั่งอ่านที่บริเวณจาม 10 เพื่อบริการนิสิตกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ
7	ดีมาก มีการให้บริการทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการได้หลายแห่ง และส่งเสริมให้เกิดการศึกษาหาความรู้ในทุกช่วงเวลา
8	อยากให้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ปรับเวลาการจองห้องประชุมให้ flexible คือ ไม่จำเป็นต้อง 16.00-18.00, 18.00-20.00,... แต่ให้ลงเวลาอิสระได้ เช่น 17.00-19.00 เป็นต้น
9	ดีมาก
10	เยี่ยม
11	ดี
12	พึงพอใจ 4/5
13	เป็นนโยบายที่ดี แต่ไม่ทราบว่า การดำเนินการได้ผลดีในทางปฏิบัติหรือไม่

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการพื้นที่การเรียนรู้ของสำนักงานฯ โดยมีข้อเสนอแนะคือ อาจเพิ่มการเปิดพื้นที่ของสาขาอาคารจามจุรี 10 เพื่อให้นิสิตกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้งานพื้นที่ได้

มีคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน จำนวนหนึ่งท่าน ที่อาจมีความเข้าใจว่าสำนักงานฯ เป็นผู้ดูแลและควบคุมการให้บริการของห้องสมุดคณะต่าง ๆ ด้วย และมีอีกหนึ่งท่านที่อยากทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของพื้นที่การเรียนรู้

6. บริการคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับวีดีโอบันทึกการเรียนการสอน (Chula e-Lecture) และ บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางวิชาการ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	พอใจมาก
3	มาก
4	ดีมาก
5	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
6	เหมาะสมค่ะ ทีมผลิตสื่อมัลติมีเดียมีความเป็นมืออาชีพมากๆ
7	ดีมาก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย
8	ไม่ได้ใช้บริการ
9	ดีมาก
10	ดี
11	ดี
12	พึงพอใจ 4/5
13	ไม่เคยใช้บริการด้านนี้ แต่น่าจะเป็นบริการที่เป็นประโยชน์

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการคลังข้อมูลดิจิทัลสำหรับวีดีโอบันทึกการเรียนการสอน (Chula e-Lecture) และ บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย โดยเห็นว่าสำนักงานฯ มีอุปกรณ์ผลิตสื่อที่ทันสมัยและมีทีมงานที่เป็นมืออาชีพ

อย่างไรก็ตาม พบว่า คณบดีและหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 3 ท่าน ไม่เคยใช้บริการด้านนี้

7. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ การอนุรักษ์พลังงาน การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	พอใจมาก
3	มาก
4	ดีมาก
5	ไม่ได้ใช้บริการด้านนี้
6	เหมาะสม
7	ดีมาก จัดพื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า สะดวก เหมาะกับการอ่านหนังสือ และค้นหาข้อมูล
8	ช่วงโควิดไม่ได้ใช้บริการ แต่ด้านนอกมีความรกรกพอสมควร อาจเนื่องจากเป็นช่วงปิดมหาวิทยาลัย
9	ดีมาก
10	ดี
11	ดี
12	พึงพอใจ 4/5
13	การจัดการสภาพแวดล้อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือเชิญชวนให้มาใช้บริการนั้นทำได้ดีมาก เปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์จากยุคก่อน แต่ยังไม่เห็นความชัดเจนเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมพื้นที่บริการ การอนุรักษ์พลังงาน การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานฯ

อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตจากคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน จำนวนหนึ่งท่านในเรื่องการจัดการทัศนียภาพภายนอกของสำนักงานฯ และอีกหนึ่งท่านตั้งข้อสังเกตในเรื่องความชัดเจนของการอนุรักษ์พลังงานของสำนักงานฯ

8. การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม และบริการต่างๆ จากสำนักงานวิทยทรัพยากร

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	ได้รับรู้ไม่มาก
2	ได้รับ
3	มาก
4	-
5	พอใจมาก
6	เหมาะสม
7	ดี มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเข้าถึงง่าย
8	ไม่ได้ข้อมูล ไม่แน่ใจว่าสื่อสารผ่านแล้วช่องทางใด
9	ดี
10	อาจจะยังไม่ทราบเอง ว่ามีช่องทางใดบ้าง
11	ได้รับข่าวสาร
12	พึงพอใจ 4/5
13	ทราบข้อมูลเป็นระยะ แต่ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่นิสิตอย่างทั่วถึงกัน

สรุป คณบดีและหัวหน้าส่วนงานบางส่วนเห็นว่า สำนักงานฯ ยังมีการสื่อสารข่าวสารและกิจกรรมไปถึงบุคลากรและนิสิตไม่ทั่วถึง

9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-
6	-
7	ควรมีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น อัปเดตหนังสืออยู่ตลอดเวลา
8	อยากให้ใช้บัตรประจำตัวพนักงานมหาวิทยาลัยเข้าใช้ห้องสมุดได้ทุกแห่งในมหาวิทยาลัย
9	-
10	อยากอบรมการใช้บริการยืมเอกสารงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่ใช่แหล่งทั่วไป ผ่านทางสำนักฯ ในกลุ่มอาจารย์และนักวิจัย
11	-
12	ขอเป็นกำลังใจให้ในการพัฒนา ให้ทันกับวิทยาการที่เข้ามาใหม่ๆ ครับ
13	-

สรุปข้อเสนอแนะของคณบดีและหัวหน้าส่วนงาน ได้ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงหนังสือให้เป็นฉบับพิมพ์ล่าสุดอย่างสม่ำเสมอ
- 2) อยากให้สามารถใช้บัตรประจำตัวพนักงานมหาวิทยาลัยผ่านเข้าประตูของห้องสมุดภายในจุฬาฯ ได้ทุกแห่ง
- 3) อยากให้มีการอบรมเรื่องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดของสถาบันอื่น ๆ ผ่านทางสำนักงานฯ (บริการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย)

4.1.3 ผลสำรวจผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการของสำนักงานฯ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นิสิต บุคลากรภายใน หน่วยงานภายในจุฬาฯ บุคคลภายนอก และนิสิตเก่า ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2565 โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 411 ชุด แบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	161	39.36
นิสิตระดับปริญญาตรี	143	34.96
บุคลากรจุฬาฯ	35	8.56
อาจารย์/นักวิจัย	27	6.60
นิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	22	5.38
บุคคลภายนอก	14	3.42
สมาชิกห้องสมุดรายปี	7	1.71

ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็น 39.36% และ นิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็น 34.96%

ประเภทของการเข้ามาใช้บริการ

ช่องทางการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ใช้บริการทั้งสองรูปแบบ	137	33.50
ใช้บริการผ่านออนไลน์	108	26.41
มาได้ด้วยตนเอง	164	40.10

ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้มากที่สุด คือ มาได้ด้วยตนเอง คิดเป็น 40.10%

ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	110	26.89
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	95	23.23
มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง	193	47.19
อื่นๆ (depends on our demand of our assignments, เดือนละ 2 ครั้ง, เดือนละ 3 ครั้ง, เป็นบางช่วงเวลาจะ บางช่วงก็เดือนละหลายครั้ง บางช่วงไม่ได้ไปเลยก็มีค่ะ, ใช้ระหว่างการอบรม, ไม่แน่นอน, ช่วงสอบ, ช่วงสอบทุกวัน, นานๆ ครั้ง)	11	2.69

ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากที่สุด คิดเป็น 47.19% เป็นผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานฯ มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง

ผลการสำรวจสรุปตามข้อคำถามได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักงานฯ

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร	406	86.31
การให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดโควิด – 19 ของสำนักงานฯ เช่น การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ บริการส่งด้วยใจ บริการ Scan on Demand	376	86.91

2. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	387	84.55
หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	383	82.09
ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยตรงตามความต้องการใช้งาน	368	84.95
ฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์จุฬาฯ ออนไลน์ เข้าถึงรวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน	362	84.09
ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทาง (Special Collections) ตรงกับความต้องการ	332	82.53
สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ตรงตามความต้องการและมีความทันสมัย	316	80.95

3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	377	88.28
มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	377	88.38
มีบุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	375	89.01
สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้	366	89.13

4. ความพึงพอใจด้านบริการต่างๆ

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
บริการยืม-คืน และต่ออายุหนังสือ สะดวก รวดเร็ว	352	89.89
บริการ Book request สะดวก รวดเร็ว	336	86.96
บริการยืมระหว่างห้องสมุด Interlibrary loan สะดวก รวดเร็ว	314	82.17
บริการทำบัตรสมาชิก สะดวก รวดเร็ว	305	86.56
บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการใช้งานทรัพยากรและบริการ ถูกต้อง ชัดเจน และตรงกับความต้องการ	346	87.17
บริการสนับสนุนการวิจัย (การให้คำปรึกษา บริการฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศ บริการเครื่องมือเพื่อการวิจัย) ตรงกับความต้องการ	316	84.62
บริการเสวนาวิชาการ/การฝึกอบรม ตรงกับความต้องการ	303	82.84
การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุดผ่าน Social Media ต่าง ๆ ทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	364	83.96

5. ความพึงพอใจด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	325	82.83
เครื่องยืม – คินหนังสืออัตโนมัติ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	329	87.60
เครื่องคินหนังสืออัตโนมัติ (Book drop) ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	329	87.96
ห้องค้นคว้ากลุ่มมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้งาน	312	81.35
เครือข่ายไร้สาย (WiFi) ครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	366	85.46
เครือข่ายไร้สาย (WiFi) สามารถใช้งานได้เสถียรและรวดเร็ว	363	79.28
ตู้กดน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขอนามัย	351	84.39
โต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่านหนังสือ มีความสะดวกสบาย	374	80.96

5.2 ด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
พื้นที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขอนามัย	380	88.79
ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน	372	85.97
แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการเรียนรู้	376	89.47
อุณหภูมิเหมาะสมกับการเรียนรู้	377	82.81
การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น กล้องวงจรปิดภายในสำนักงาน ป้ายบอกทางหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัยต่างๆ และอุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น	375	89.01
การป้องกันและการแจ้งเตือนในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 เช่น จุดวัดอุณหภูมิ จุดบริการแอลกอฮอล์ เครื่องฆ่าเชื้อด้วยรังสียูวี การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อภายในพื้นที่บริการ	374	88.40
จุดทิ้งขยะเหมาะสม และมีการแยกขยะตามประเภทชัดเจน	372	87.53

6. ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมที่ได้รับจากแบบสำรวจ

มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมผ่านแบบสำรวจ จำนวน 170 คน คิดเป็นความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 398 ความคิดเห็น โดยสถานภาพของผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

ประเภทผู้รับบริการ ที่แสดงความ คาดหวังเพิ่มเติม	จำนวน ผู้ตอบ	ด้าน บริการ ใน ภาพรวม	ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	ด้าน บุคลากร	ด้าน บริการ ต่าง ๆ	ด้าน กายภาพ	ความ คิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความ คาดหวัง เพิ่มเติม
นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา	65	24	35	25	27	46	6	163
นิสิตระดับปริญญา ตรี	61	18	17	21	17	58	5	136
บุคลากรจุฬาฯ	13	1	7	7	2	10	5	32
นิสิตเก่าจุฬาฯ	13	2	9	2	3	8	1	25
อาจารย์/นักวิจัย	8	2	6	3	2	7	2	22
สมาชิกรายปี	6	1	3	3	3	4	-	14
บุคคลภายนอก	4	1	1	2	-	2	-	6
รวม	170	49	78	63	78	135	19	398

* ช่องที่แรเงา คือ มีความถี่มาก

6.1 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริการในภาพรวมเพิ่มเติม

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกรายปี	บุคคลภายนอก	บุคลากรจุฬาฯ	รวม
บริการส่งหนังสือช่วงโควิด	11	6						17
การขยายเวลาให้บริการ	3	7						10
ชื่นชมบริการในภาพรวม	3	-	2		1	1		7
คาดหวังให้พัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป	2	3					1	6
บริการยืม-คืน-ใช้งานทรัพยากรฯ	3	1		1				5
การให้บริการแบบรวมศูนย์	2	-						2
การเพิ่มสาขาห้องสมุด	-	1						1
การขยายขอบเขตความร่วมมือ	-	-		1				1
รวม	24	18	2	2	1	1	1	49

บริการส่งหนังสือช่วงโควิด

1. อยากให้ยืมข้ามห้องสมุดคณะได้ด้วย ในช่วง covid
2. อยากให้ห้องสมุดในจุฬาฯ ทุกแห่งให้บริการ delivery กับนิสิตต่างคณะทุกคน
3. ห้องสมุดคณะไม่ได้ให้บริการ delivery กับนิสิตคณะอื่น ทำให้การหาข้อมูลทำวิจัยทำได้ยาก
4. ประทับใจมากตอนที่หอหนังสือส่งมาให้ที่บ้าน ห่อดีมาก ๆ ค่ะ :) ขอขอบคุณที่ทำงานอย่างหนักนะค่ะ
5. อยากให้ห้องสมุดคณะยกเลิกค่าธรรมเนียมจัดส่งหนังสือกับนิสิตต่างคณะ โดยให้หอสมุดกลางเป็นผู้ประสานออกค่าใช้จ่ายเอง และเป็นผู้จัดส่งให้
6. อยากให้ช่วงเวลาในการยืมในช่วง covid นานกว่านี้
7. ส่งหนังสือไว้มาก
8. บริการ Book delivery ดีมาก
9. ชอบบริการส่งด้วยใจที่ส่งหนังสือให้ถึงบ้านเลย แต่อยากให้อ่านหนังสือได้มากกว่า 10 เล่ม ต่อเทอม เพราะพอยืมครบ 10 เล่มเมื่อไหร่ ถึงแม้จะคืนหนังสือหมดแล้ว แต่ก็ไม่สามารถยืมหนังสือเล่มอื่น ๆ ต่อได้
10. ให้บริการดีมาก โดยเฉพาะการยืมหนังสือทางไปรษณีย์
11. ชอบบริการส่งหนังสือด้วยใจ ช่วงโควิดมาก
12. อยากให้หอสมุดกลางดูแลการส่ง delivery และรับคืนหนังสือแทนห้องสมุดคณะที่ไม่เปิดให้บริการ
13. อยากให้มีการยืมข้ามห้องสมุดในช่วง covid ได้ มีหนังสือบางเล่มอยู่ที่ห้องสมุดคณะ แต่ใช้บริการไม่ได้
14. ส่งหนังสือ delivery เข้าไปหน่อย
15. Book request อาจจะมีช่องให้เลือกว่าต้องการหนังสือแบบเร่งด่วนหรือไม่ เพื่อให้มีการจัดหนังสือให้กับผู้ที่ต้องการยืมแบบเร่งด่วนก่อน
16. อยากให้เว็บยืมหนังสือ delivery ใช้งานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น เพราะค่อนข้างงงในตอนแรก
17. อยากให้หอหนังสือ delivery รัดกุมกว่านี้ โดยเฉพาะในฤดูฝนและส่งไปต่างจังหวัด ใส่ซองเอกสารอย่างเดียวจะทำให้หนังสือเสียหายได้

การขยายเวลาให้บริการ

1. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง ทุกวันบางโซนจะดีมาก
2. อยากให้เพิ่มช่วงให้บริการ 24/7
3. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง
4. อยากให้เปิดบริการ 24 ชม. ตั้งแต่ช่วง 1 เดือนก่อนสอบ
5. ควรขยายเวลาเปิด 24 ชั่วโมงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งสัปดาห์ เพื่อกรณีนิสิตสอบหลังตาราง
6. ควรขยายเวลาเปิดเป็น 4 พุ่ม

7. อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด
8. อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด
9. อยากให้เวลาทำการ ต่อวัน นานกว่านี้
10. อยากให้ขยายเวลาเปิดทำการช่วงวันเสาร์อาทิตย์ในช่วงเวลาปกติ ถึงเวลา 21.00 น.

ชื่นชมบริการในภาพรวม

1. ให้บริการรวดเร็ว ประทับใจ
2. เมื่อเปรียบเทียบกับบริการในช่วง 3-5 ปี ก่อนหน้านี้ ปัจจุบันถือว่าบริการในภาพรวมดีขึ้น ดีมาก
3. บริการดีมาก
4. หอสมุดกลางมีการบริการที่เอื้อต่อนิสิตในช่วง covid ประทับใจมาก เป็นการบริการที่แท้จริง
5. มีการบริการที่ตรงตามความต้องการ
6. การบริการทำได้ดี รวดเร็ว
7. การบริการดี เห็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เป็นนิสิต จนมาเป็นสมาชิกรายปี

คาดหวังให้พัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

1. อยากให้พัฒนาเรื่อย ๆ ตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
2. อยากให้บริการมีความทันสมัย
3. มีบริการที่ดีและพัฒนาการบริการอยู่เสมอ
4. อาจจะเข้าถึงยากสำหรับนิสิตใหม่ อยากให้ทำผังการใช้บริการวิธีการใช้ประโยชน์จากหอสมุดให้มาก และเข้าใจง่ายกว่านี้
5. ทำ UX, UI ระบบให้ดีขึ้น
6. เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ สามารถบริการได้ดีกว่านี้

บริการยืม-คืน-ใช้งานทรัพยากร

1. ถ้าหอกลางมีบริการร่วมกับห้องสมุดคณะจะรู้สึกค้นคว้าสิ่งที่ต้องการได้มากขึ้น
2. อยากให้สามารถคืนหนังสือต่างคณะได้ ห้องสมุดทุกแห่งควรร่วมมือกันมากกว่านี้
3. อยากให้หอสมุดกลางรับคืนหนังสือทางไปรษณีย์จากห้องสมุดอื่นในจุฬาฯ ได้
4. อยากให้เพิ่มวิธีการคืนหนังสือให้ครอบคลุมมากขึ้น กล่าวคือสามารถคืนได้ถึงแม้จะยืมมาจากคณะอื่น เนื่องจากผู้ใช้บริการอยู่คณะคนละฝั่งกับหอสมุดกลาง เวลาไปคืน จำเป็นต้องเดินไปไกลมาก บางครั้งยืมมาหลายเล่ม ต้องอาศัยแบ่งทยอยไปคืน ไปครั้งเดียวไม่ไหว หากมีบริการตรงจุดนี้เพิ่มจะดีมาก
ขอบคุณค่ะ
5. อยากให้ book drop รับคืนหนังสือจากคณะอื่นได้ด้วย

การให้บริการแบบรวมศูนย์

1. อยากให้มีบริการและทรัพยากรสารสนเทศเชื่อมโยงกับห้องสมุดแห่งอื่น ๆ
2. อยากให้ห้องสมุดทุกที่รวมกัน ไม่เป็นเอกเทศน์ และมีเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การเพิ่มสาขาห้องสมุด

1. อยากให้เพิ่มห้องสมุด เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอกับนิสิตในปัจจุบัน

การขยายขอบเขตความร่วมมือ

1. อยากให้ทำ MOU กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศมากกว่านี้ โดยเฉพาะสาขาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

6.2 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติม

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกกรปี	บุคลากรภายนอก	บุคลากรจุฬาฯ	รวม
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติม	14	9	4	2	1	1	2	33
ชื่นชมบริการในภาพรวม	5	-	2	2	1	-	2	12
การสืบค้น/ใช้งานฐานข้อมูล	7	2	-	1	-	-	1	11
ความทันสมัยของหนังสือ	4	2	-	2	-	-	-	8
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	2	1	-	2	1	-	-	6
แนะนำหมวดหนังสือที่ต้องการ	1	2	-	-	-	-	1	4
การจัดอบรม	-	1	-	-	-	-	1	2
การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	2	-	-	-	-	-	-	2
รวม	35	17	6	9	3	1	7	78

จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติม

1. อยากให้เพิ่มหนังสือหมวดหมู่ archival studies และ data studies มากขึ้น
2. ยังไม่ค่อยมีหนังสือเฉพาะทาง เหมือนตามคณะ ซึ่งช่วงนี้ห้องสมุดคณะมักให้บริการเฉพาะเวลา ราชการทำให้ไม่สะดวก
3. เพิ่มการเข้าถึงฐานข้อมูลวารสารนานาชาติมากขึ้น

4. อยากให้เพิ่มการเข้าถึงฐานข้อมูลบทความด้านสังคมศาสตร์และเทคโนโลยีที่สำคัญ เช่น APA Psynet, IEEE เป็นต้น เพราะพบว่ามีความหลากหลายที่ใหม่และเป็นประโยชน์แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้ จึงนำมาใช้ในการวิจัยไม่ได้
5. อยากให้มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ในขณะเดียวกันก็ยังมีหนังสือ/สิ่งพิมพ์เก่าๆ ให้บริการ เพราะในบางสาขาวิชาจำเป็นต้องศึกษาเอกสารในอดีต
6. มีฐานข้อมูลครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น
7. อยากให้เข้าถึงวารสารและ ebook ได้มากขึ้น เพราะสิ่งที่ต้องการใช้เข้าถึงไม่ได้ และเป็น core หลักที่ใช้ในการสอนและวิจัย คาดหวังจะให้ป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกแต่เข้าถึงทรัพยากรได้ไม่มากพอ
8. เพิ่มฐานข้อมูลและจำนวนวารสารโดยมีการ update วารสารให้ครอบคลุมและต่อเนื่อง
9. อยากให้มีหนังสือและบทความวิจัยเพิ่มขึ้น
10. อยากให้ห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูล CINAHL
11. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามามากกว่านี้
12. จุฬาฯ ไม่ได้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลบางส่วนได้ อยากให้สามารถเข้าถึงได้มากกว่านี้
13. อยากให้ซื้อ Database เยอะๆ เช่น Web of Science
14. หนังสือยังไม่ครอบคลุมตามที่ต้องการ
15. เดิมนั้นเข้า web of science ไม่ได้
16. อยากให้เพิ่มการบริการ e-journal หรือ e-book ให้สามารถดาวน์โหลดได้ทั้งเล่ม เนื่องจากเป็นการเรียนออนไลน์
17. อยากให้เพิ่มการเข้าถึงการดาวน์โหลดหนังสือด้านการพยาบาลหรือทฤษฎี ปรัชญาต่างๆ
18. ยังมีหนังสือมีจำนวนมากที่ยังไม่ได้เข้าระบบ online จึงทำให้ไม่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล
19. อยากให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลนอกเหนือจากที่จุฬาฯ บอกรับได้
20. อยากให้บอกรับฐานข้อมูล EMBASE เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการทำงานวิจัยด้าน systematic review, meta-analysis
21. อยากให้เพิ่ม Text Book สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มากขึ้น
22. อยากให้มีหนังสือประเภท LIB USE ONLY มากขึ้นกว่านี้
23. อยากให้มีข้อมูลเพียงพอต่อการค้นคว้า
24. คาดหวังหนังสือใหม่ๆ หรือ หนังสือให้มีครบทั้งชุด คือหนังสือบางชุด มีเล่ม 1 และเล่ม 2 แต่ไม่มีเล่ม 3 หรือหนังสือบางเล่ม ไม่มีในหอสมุดกลาง แต่มีเฉพาะที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาฯ ทั้งที่เป็นแค่หนังสือนวนิยาย จึงทำให้คิดว่า นิยายใหม่ๆ คงไม่มีที่หอสมุดกลาง
25. อยากให้มีวารสารครอบคลุมมากกว่านี้ โดยเฉพาะสาย Humanities and Social science
26. อยากให้มีหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้น
27. อยากให้มี E-book มากกว่านี้

28. อยากให้เพิ่มจำนวน Journal ที่บอกรับ
29. อยากให้เอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษครอบคลุมสาขาเฉพาะด้านมากขึ้น
30. อยากให้มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงผ่านทางออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะแบบ full text
31. อยากให้เพิ่มฐานข้อมูลอื่นที่จำเป็นต่อการศึกษาหรือ update สถานการณ์โลก เช่น The New York Times เป็นต้น
32. อยากให้บอกรับ CNKI
33. อยากให้เพิ่มการ access ฐานข้อมูล

ชื่นชมบริการในภาพรวม

1. การสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว
2. หนังสือดีมีมาก เข้าถึงวิทยานิพนธ์/หนังสือหายากได้ง่าย
3. ทรัพยากรมีความหลากหลายและทันสมัย ในขณะเดียวกันก็อนุรักษ์ทรัพยากรเก่าที่หาได้ยากแล้วไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่พอใจและน่าชื่นชมมาก
4. จำนวนหนังสือดี
5. หนังสือตรงกับความต้องการ
6. มีหนังสือจำนวนมากที่เป็นหนังสือหายากและเฉพาะทางมาก ๆ
7. มีทรัพยากรที่ครบถ้วน และง่ายต่อการสืบค้น
8. มีทรัพยากรที่เพียงพอและมีช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลาย
9. มีฐานข้อมูลการสืบค้นที่ทันสมัยและครอบคลุมดีมาก
10. หนังสือใหม่มาค่อนข้างเร็ว
11. หนังสือมีทั้งปัจจุบัน และเก่าๆ น่าอ่านมาก
12. ทรัพยากรมีความหลากหลาย เข้าถึงสะดวก

การสืบค้น/ใช้งานฐานข้อมูล

1. อยากให้ ebook โหลดได้ทั้งเล่ม บางเล่มดาวน์โหลดได้ครั้งละไม่กี่หน้า ซึ่งใช้เวลามากกว่าจะดาวน์โหลดได้ทั้งเล่ม
2. การเปิดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อ่านทำได้ยากขึ้น ปัจจุบันพบรายชื่อแต่เปิดอ่านไม่ได้ อยากให้ใช้งานง่ายเหมือนเมื่อก่อน
3. การหาหนังสือจาก Code ต้องแปลว่าอยู่ไหน ชั้นไหน ยาก
4. E-book ที่ต้อง login ใช้งานยาก

5. ฐานข้อมูลงานวิจัยบางงาน อยากให้มีวิดีโอการแนะนำวิธีการเข้าถึงจากที่บ้าน เนื่องจากบางฐานเข้าไม่ได้, วิธีการเข้า USP NF online
6. อยากให้ CUIR แสดงข้อมูลว่าวิทยานิพนธ์เป็นการศึกษาจากคณะ/สาขาที่เกี่ยวข้องใดบ้าง
7. ช่วงหลัง การสืบค้นข้อมูลบทความจะยากกว่าแต่ก่อนมาก ต้อง login หรือสืบค้นแล้วได้ผลเป็น 0 เสมอ เมื่อก่อนค้นหาง่าย ขึ้นมาทั้งบทความและวิทยานิพนธ์
8. <https://eds-p-ebshost-com.chula.idm.oclc.org/> โหลดช้า ใช้งานค่อนข้างยาก ต้อง login หลายรอบหลายหน้าเว็บ หาข้อมูลเจอแต่กลับโหลดไม่ได้ ทำให้ต้องเสียเวลาไปหาข้อมูลอื่นแทน
9. อยากให้ระบบค้นหาหนังสือสามารถค้นหาได้สะดวกและง่ายกว่านี้
10. เวลาสืบค้นข้อมูล แสดงผลการสืบค้นช้า
11. อยากให้ทำ list รายการ online resources ที่มหาวิทยาลัยเข้าถึงได้ เพื่อให้ใช้ง่าย อ่านง่าย

ความทันสมัยของหนังสือ

1. อยากให้จัดซื้อหนังสือต่างประเทศที่มีการอัปเดตใหม่ๆ ทุกปี มากขึ้น
2. อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลวิทยานิพนธ์ของปีใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น
3. หนังสือไม่ทันสมัย
4. หากมีหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัยมากขึ้นจะดีมาก
5. อยากให้หนังสือในสาขาวิชารัฐศาสตร์ทันสมัยมากกว่านี้
6. อยากให้มีหนังสือใหม่มากกว่านี้
7. อยากให้หนังสือทันสมัยมากขึ้น
8. หนังสือไม่ทันสมัย โดยเฉพาะหนังสือเรียนระดับมหาวิทยาลัย ปีพิมพ์เก่ามาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากให้มีสื่อ social ใหม่ ๆ เสมอ
2. เรื่องพระราชนิพนธ์เทศนา ของรัชกาลที่ 5 ที่เข้าถึงออนไลน์ได้ มีหน้าหายไปหน้าหนึ่ง ถ้าแก้ไขให้จะขอบคุณมาก
3. อยากให้มีการแปลวิทยานิพนธ์ที่เป็นภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้บัณฑิตต่างชาติสามารถอ่านได้
4. ต้องการให้การเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดมีการเปิดรับความคิดเห็นมากกว่านี้ และโปร่งใสว่าเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อเพราะอะไร
5. น่าจะมีตัวอย่างปก หรือสารบัญเนื้อหาของหนังสือนั้น ๆ ประกอบการค้นหา จะเป็นประโยชน์มากขึ้น สำหรับการคัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จริง ๆ เมื่อไม่สามารถมาหยิบยืมหนังสือถึงห้องสมุดได้
6. มีหนังสือน่าอ่านน้อย

แนะนำหมวดหนังสือที่ต้องการ

1. อยากให้มีหนังสือวรรณกรรมจากต่างประเทศ หรือวรรณกรรมแปลเยอะ ๆ
2. อยากเสนอให้ซื้อหนังสือจิตวิทยาให้กำลังใจและพัฒนาตนเอง หรือหนังสือ best seller จากร้าน readery ที่เป็น fiction และ non-fiction ส่วนตัวคิดว่าหนังสือแนวนี้รีวิวก่อนข้างดี คนอ่านเยอะ เนื้อหาถูกใจคนหนุ่มสาว ยกตัวอย่างเช่น นิยายแปล the midnight library , reasons to stay alive
3. อยากให้เพิ่มเติมหนังสือชุดกษัตริย์ศึกษาของสำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน รวมถึงหนังสืออื่น ๆ ของสำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน
4. อยากให้เพิ่มหนังสือพัฒนาตัวเอง หนังสือการลงทุน

การจัดอบรม

1. อยากให้จัดอบรมวิธีการสืบค้นหนังสือเพื่อให้สามารถเข้าถึงหนังสือและหมวดหนังสือที่ต้องการได้ง่ายขึ้น
2. ควรเผยแพร่ว่านิสิต/บุคลากรมีสิทธิการใช้งานบริการฐานข้อมูล/อบรม/โปรแกรมใดบ้างในวงกว้าง

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือในสาขาวิชารัฐศาสตร์ถูกจำกัดการเข้าถึง ทำให้ยากลำบากต่อการใช้งาน ควรปรับปรุงแนวปฏิบัติต่อหนังสือในหมวดนี้
2. อยากให้ทรัพยากรฯ มีความพร้อม เข้าถึงง่ายในทุกเวลา

6.3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านผู้ให้บริการเพิ่มเติม

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกรายปี	บุคคลภายนอก	บุคลากรจุฬาฯ	รวม
ชื่นชมบริการในภาพรวม	22	12	3	2	2	2	6	49
ควรปรับปรุงผู้ให้บริการ	1	7	-	-	1	-	1	10
อยากให้เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ	-	2	-	-	-	-	-	2
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	2	-	-	-	-	-	-	2
รวม	25	21	3	2	3	2	7	63

ชื่นชมบริการในภาพรวม

1. บุคลากรให้ความช่วยเหลือดี
2. เจ้าหน้าที่น่ารัก สุภาพ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ
4. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างดี
5. บุคลากรส่วนใหญ่มี service mind เต็มใจให้บริการ ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยอันดี
6. บุคลากรให้บริการรวดเร็วทันใจ อัธยาศัยดี และมีความเป็นมืออาชีพ
7. บุคลากรน่ารักทุกคน ประทับใจ
8. เจ้าหน้าที่สุภาพมาก ขอความช่วยเหลือได้ทั้ง online และ onsite หากไม่ได้รับผิดชอบก็จะประสานงานให้
9. บุคลากรให้บริการดี ช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้
10. ผู้ให้บริการพูดจาดี
11. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน แต่อาจจะใช้เวลาอนิดหน่อย (ช่องทาง online)
12. บุคลากรสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ดี
13. ผู้ให้บริการอัธยาศัยดีมาก
14. บุคลากรหาหนังสือและวารสารที่ต้องการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
15. บุคลากรให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ
16. บุคลากรน่ารักและมีใจในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่หอบกกลางบริการดีมาก ๆ ๆ สภาพแวดล้อมก็ดีมาก ๆ ๆ สะอาดมากเลยคะ อยากให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ตลอด ๆ ๆ ไปเลยคะ ประทับใจมาก
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
19. บุคลากรให้ความใส่ใจในคำถามผู้รับบริการ และช่วยแก้ปัญหาการใช้งานออนไลน์ได้จริง
20. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการ ตอบคำถามดี
21. ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่น่ารักและเต็มใจให้บริการมากมาครับ
22. บุคลากรมีความกระตือรือร้นดี มีความเชี่ยวชาญ
23. บุคลากรมีความใส่ใจผู้ให้บริการดีมาก
24. เจ้าหน้าที่ใจดีมาก คอยให้ความช่วยเหลือ
25. บุคลากรให้ความช่วยเหลือดี
26. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย จุดที่เคยใช้บริการ หอรั้งค้นคว้าหนังสือด้านสังคมศาสตร์ และ TIC เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยม และช่วยสืบค้นรวมถึงจัดเตรียมหนังสือได้อย่างรวดเร็ว
27. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และมีใจบริการ
28. บุคลากรให้บริการรวดเร็วได้เป็นอย่างดี

29. บุคลากรมีจิตใจให้บริการ
30. บุคลากรให้บริการดี
31. บรรณารักษ์ชั้น 1 ทุกคนเต็มใจให้บริการ
32. บุคลากรสุภาพ เรียบร้อย ยินดีให้บริการ
33. บุคลากรบริการดี สอบถามได้ความ ดีครับ
34. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติงานได้ดีและน่าชื่นชมมาก
35. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีความเต็มใจให้บริการดี
36. เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการดีมาก
37. บุคลากรเต็มใจบริการ เป็นมิตร
38. บุคลากรช่วยเหลือและตอบคำถามได้รวดเร็ว สามารถดำเนินการได้
39. บุคลากรวามารียบร้อย
40. ผู้ให้บริการมีการตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ รวดเร็ว
41. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
42. เคยใช้บริการครั้งหนึ่งเพราะทำของหาย พี่ที่ชั้น 1 พุดดีให้บริการดีมาก ประทับใจครับ อยากให้รักษาไว้
43. บุคลากรให้บริการด้านการสอบถามข้อมูลดี
44. บุคลากรบริการดี แก้ปัญหาได้ตรงจุดกับปัญหาที่พบเจอ
45. บุคลากรยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการดีมาก
46. บุคลากรมีความกระตือรือร้น แสดงความต้องการอยากช่วยผู้ให้บริการอย่างดี
47. บุคลากรมีท่าทีที่เต็มใจ พร้อมให้บริการ หรือสอบถามข้อมูลได้
48. บุคลากรให้ข้อมูลช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ ได้ดี
49. ผู้ให้บริการสุภาพมาก ๆ

ควรปรับปรุงผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการบางท่านพูดกับนิสิตไม่สุภาพ น้ำเสียงห้วนสั้น กระซอกโฮกฮาก เหมือนไม่เต็มใจบริการ
2. บุคลากรโซนยืม DVD ภาพยนตร์ บางคนพูดจาห้วน สีหน้าบึ้ง
3. บุคลากรบางคนมีพฤติกรรมไม่ค่อยสุภาพขณะให้บริการ
4. อยากให้ Call Center ประชดประชันน้อย ๆ
5. บุคลากรดุด่า
6. ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการให้เหมาะสมเป็นมาตรฐานเดียวกัน
7. อยากให้บุคลากรให้เกียรติและเป็นมิตรต่อนิสิตมากกว่านี้
8. อยากให้ผู้ให้บริการมีกิริยาสำรวมมากขึ้นในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ
9. อยากให้บุคลากรสื่อสารแบบไมใช้น้ำเสียงห้วน สุภาพมากขึ้น

10. เจ้าหน้าที่ผู้หญิง [REDACTED] และเจ้าหน้าที่ [REDACTED] สี่หน้าไม้
ต้อนรับแขก เหมือนต้องขอให้ให้บริการ ควรปรับปรุงอย่างถึงที่สุด หากยังปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไป
เกรงว่าภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางฯ จะดูแย่มากในสายตาของผู้มาใช้บริการ

อยากให้เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ

1. อยากให้มีบุคลากรมากกว่านี้
2. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดทุกชั้น

การสื่อสารภาษาอังกฤษ

1. บุคลากรให้ความช่วยเหลือดี แต่มีจำนวนไม่มากที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้
2. อยากให้มี staff ที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้เพิ่มมากขึ้น

6.4 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริการต่าง ๆ เพิ่มเติม

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกกรปี	บุคคลภายนอก	บุคลากรจุฬาฯ	รวม
บริการยืม-คืน-ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	3	4	1	2	-	-	-	10
การประชาสัมพันธ์	5	3	-	-	-	-	-	8
เสนอแนะบริการเพิ่มเติม	2	4	-	-	1	-	-	7
เว็บไซต์ใช้งานยาก	3	2	1	-	-	-	-	6
การเผยแพร่บันทึกการฝึกอบรม	3	1	-	-	-	-	1	5
บริการตอบคำถาม	3	1	-	-	-	-	-	4
ชื่อชมบริการในภาพรวม	3	-	-	-	-	-	-	3
อยากให้จัดทำคู่มือและวิธีการใช้ต่าง ๆ เป็น 2 ภาษา	3	-	-	-	-	-	-	3
การเสนอซื้อหนังสือ	1	-	-	-	1	-	-	2
การจองหนังสือ	-	-	-	1	-	-	1	2
ห้องค้นคว้ากลุ่ม	-	2	-	-	-	-	-	2
การจัดอบรม	1	-	-	-	1	-	-	2
รวม	27	17	2	3	3	-	2	54

บริการยืม-คืน-ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีบริการอ่านหนังสือทาง online ได้ โดยห้องสมุดคิดอัตราบริการที่เหมาะสม จะดีมาก
2. อยากให้จำนวนการยืมและระยะเวลาในการยืมเพิ่มมากขึ้น เทียบกับที่อื่นแล้ว ที่นี้ยืมได้จำนวนและระยะเวลาน้อย
3. อยากให้บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดมีต่อเนื่องแม้จะหมดช่วงโควิดแล้ว
4. น่าจะยืมหนังสือตามห้องสมุดคณะโดยผ่านส่วนกลางได้
5. อยากให้สามารถใช้งานบริการยืม คืน ค้นหาข้อมูลได้สะดวก และเข้าใจวิธีง่าย
6. อยากให้หนังสือที่ให้บริการ scan on demand มีมากกว่านี้ บางเล่มไม่สามารถใช้บริการนี้ได้
7. ระบบการยืมหนังสือออนไลน์ใช้งานค่อนข้างยาก หากเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น
8. อยากให้มีแจ้งเตือนการต่ออายุเพื่อยืมหนังสือด้วยตนเอง
9. อยากให้บริการ stack หยิบและยืมได้ตามเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุด โดยเฉพาะตอนเปิด 24 ชั่วโมง
10. ขอบบริการการค้นหาหนังสือ ทำให้หาหนังสือได้ง่ายดี

การประชาสัมพันธ์

1. ข่าวสารต่าง ๆ ไม่ค่อยมีการ update
2. ควรประชาสัมพันธ์ออนไลน์อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ได้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้เท่าเทียมกับนิสิตปริญญาตรี
3. ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
4. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์สื่อใหม่ ๆ ทางอีเมลเหมือนการเตือนให้คืนหนังสือจะดีมาก
5. อยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรมต่างๆ ทางออนไลน์มากขึ้น
6. อยากให้ประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการเข้าถึงสื่อมีลติมีเดีย มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
7. อาจจะมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของสำนักวิทยทรัพยากรมากขึ้น เนื่องจากอาจมีผู้ที่ไม่ทราบเว็บไซต์
8. ควรมีการประชาสัมพันธ์หนังสือที่น่าสนใจผ่านช่องทางต่าง ๆ

เสนอแนะบริการเพิ่มเติม

1. อยากให้อำนวยความสะดวกต่อการวิจัยของบุคลากรวิชาการมากกว่านี้ โดยเฉพาะการจัดทำหรือจัดหาเครื่องมือเชิงปฏิบัติในการทำวิจัยภาคสนาม เช่น อุปกรณ์อัดเสียงหรือแพลตฟอร์มสำหรับการสัมภาษณ์ทางออนไลน์
2. ต้องการให้เว็บไซต์หอสมุดมีช่องทางเพื่อแจ้งการร้องขอการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ โดยตรง
3. ควรขยายเวลาการต่ออายุสมาชิกในช่วงโควิด เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถไปใช้บริการที่สถานที่ได้
4. อยากให้มีบริการดูและจองโต๊ะของหอกลางผ่านแอป CUNEX ว่ามีโต๊ะไหนยังว่างอยู่

5. อยากให้มี application ที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงง่ายกว่านี้
6. อยากให้หอกลางเป็นที่ที่นิสิตที่ไปใช้บริการคนเดียวก็สามารถใช้เป็นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการเรียนและทำงานอย่างสะดวกและสบายใจได้ด้วย เพราะตอนนี้รู้สึกว่ามันเหมาะจะไปกับเพื่อน ไปเป็นกลุ่มมากกว่า ไปคนเดียวแล้วบางทีก็อึดอัด แต่ก็ต้องการสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนเหมือนกัน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นนิสิตที่ไม่ได้มีกลุ่มเพื่อนไว้เรียนและอ่านหนังสือด้วยกันและสภาพแวดล้อมที่พักอาศัยไม่ได้สนับสนุน)
7. อยากให้จัดมุมหนังสือขายดีของแต่ละสำนักพิมพ์ เพื่อให้มีหนังสือที่ทันสมัยเข้ามา ทันเหตุการณ์มากขึ้น เช่น หนังสือพัฒนาตนเอง

เว็บไซต์ใช้งานยาก

1. เว็บไซต์แรกที่ทำให้เข้าไปค้นหาหนังสือและ journal ใช้งานยาก รุนเกินใช้งานง่ายกว่า
2. อยากให้เว็บไซต์ใช้งานง่ายขึ้น เพราะมีตัวหนังสือเยอะไป อาจใช้ icon ประกอบ
3. อยากให้ปรับหน้าต่าง Online Service ของ Website ให้ใช้งานง่ายมากขึ้น ให้นหน้าต่างสวยงามและทันสมัยยิ่งขึ้น
4. UI UX ของ web สามารถทำให้สะดวกและใช้งานง่ายกว่านี้ได้
5. เว็บไซต์ใช้งานยาก ไม่รู้ว่าต้องใช้เว็บไหนในการทำอะไร ถึงมีแหล่งความรู้ที่เข้ามาจำนวนมาก แต่เข้าถึงไม่เป็นก็ศูนย์เปล่า
6. อยากให้ใช้ทรัพยากรฯ ออนไลน์ง่ายกว่านี้ หน้าเว็บใช้งานยาก ต้อง link ไปหลายเว็บกว่าจะเปิดอ่าน paper ได้

การเผยแพร่บันทึกการฝึกอบรม

1. นำเนื้อหาการอบรมต่าง ๆ ขึ้นเผยแพร่บน YouTube และ Facebook
2. อยากให้มีวิดีโออบรมเรื่องการค้นหาสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดที่นิสิตสามารถค้นหาและดูได้ด้วยตนเอง
3. อยากให้มีวิดีโอให้คำแนะนำการใช้งานแบบออนไลน์, คลิปการแนะนำการใช้งานที่เป็นประโยชน์
4. อยากให้มีการเผยแพร่วิดีโอบันทึกการอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลที่หอสมุดกลางให้บริการอยู่ เพราะบางครั้งอยากเรียนแต่ไม่สามารถเข้าเรียนได้ หรือหากไม่สามารถทำได้ ควรจัดอบรมมากกว่าปีละ 1 ครั้ง
5. อยากให้เผยแพร่วิดีโอสอนใช้งานเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่หอสมุดกลางมี (น่าจะหมายถึงพวกฐานข้อมูลต่าง ๆ) เพราะมีเยอะมาก แต่ไม่รู้ว่าแต่ละเว็บใช้อย่างไร ใช้ทำอะไร

บริการตอบคำถาม

1. อยากให้มีช่องทางการประสานและช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีที่ไม่มีวารสารฉบับเต็มในฐานข้อมูล หรือจำเป็นต้องจ่ายเงิน
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร การติดต่อประสานงาน ถาม-ตอบ กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน โดยระบุหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ด้วย เพื่อให้ประสานงานได้ถูกต้อง ถูกคน ถูกเวลา
3. อยากให้มีการตอบปัญหาแบบ real time ในช่วงเวลาทำการ
4. อยากให้มีช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น เช่น video call หรือลักษณะอื่น ๆ

ชื่นชมบริการในภาพรวม

1. ติดต่อสอบถามให้คำแนะนำได้รวดเร็ว ทั้งที่ในห้องสมุดเองและแบบออนไลน์
2. ให้บริการตอบคำถามผ่านทาง Facebook และ Line ได้รวดเร็วดีมาก
3. บริการตอบคำถามทาง chat ดีมาก

อยากให้จัดทำคู่มือและวิธีการใช้ต่าง ๆ เป็น 2 ภาษา

1. อยากให้ทำวิธีใช้ต่าง ๆ เป็นสองภาษา มีภาษาอังกฤษด้วย เพื่อให้คนต่างชาติสามารถใช้บริการได้
2. อยากให้ข้อมูลทุกอย่างมีการแปลเป็นภาษาอังกฤษ
3. อยากให้คู่มือการใช้ต่าง ๆ มีเป็นภาษาอังกฤษ

การเสนอซื้อหนังสือ

1. อยากให้มีระบบเสนอซื้อหนังสือ และดูสถานะของการอนุมัติได้ว่าสั่งซื้อหรือไม่ และจัดซื้อให้ได้ทันกาลกับช่วงที่นิสิตต้องการใช้
2. ไม่แน่ใจว่าการเสนอหนังสือได้รับการตอบรับหรือไม่ เพราะเคยเสนอซื้อหนังสือแต่ก็ไม่เห็นหนังสือที่เสนอ อาจเพราะมีปัจจัยอื่นประกอบ หากมีการตอบกลับผู้เสนอจะดีมาก

การจองหนังสือ

1. หนังสือที่มีการจอง แต่ไม่สามารถติดตามได้ ควรมีการแจ้งเตือน และไม่ควรตอบส่งๆ แบบไม่ใส่ใจ สตาฟควรติดตามและทำหน้าที่อย่างเต็มที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้อยู่แล้ว ในกรณีของผม จอง A Midsummer Night's Dream : A critical guide จองมาเป็นปีแล้ว พอสอบถามก็ตอบว่า ไม่ทราบ ๆ ให้รอ

2. อยากให้มีระบบการจองหนังสือต่อจากผู้อื่น ที่พอผู้ที่ยืมไปก่อนเอาหนังสือมาคืนแล้ว จะมีการส่งอีเมลแจ้งให้ผู้จองคนต่อไปมารับหนังสือ เพราะตอนนี้เหมือนต้องตรวจสอบสถานะเอง

ห้องสัมมนากลุ่ม

1. ควรเปิดให้ใช้ห้องประชุมกลุ่มได้แล้ว ต้องอยู่กับ covid ให้ได้
2. ควรเปิดให้ใช้ห้อง group study

การจัดอบรม

1. อยากให้มีการจัดอบรมออนไลน์ให้นิสิตตลอดปี
2. อยากให้อบรมการยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีหนังสือที่สนใจ แต่ไม่รู้ว่าสมาชิกรายปีสามารถยืมได้หรือไม่ ต้องดำเนินการอย่างไร ไม่ทราบว่ามีidและpassword หรือไม่

6.5 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมเพิ่มเติม

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกรายปี	บุคคลภายนอก	บุคลากรอื่นๆ	รวม
บริการปลั๊กไฟ	9	6	1	1	-	-	1	18
การปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้	6	10	-	-	-	-	1	17
การปรับอุณหภูมิ	3	10	-	-	1	-	2	16
มาตรการคัดกรอง Covid	1	4	-	2	2	-	2	11
ชื่นชมบริการในภาพรวม	5	2	1	-	-	2	1	11
เสนอแนะด้านพื้นที่นั่งอ่าน/ทำกิจกรรม	1	6	3	-	-	-	-	10
ด้านจุดยืม-คืนหนังสือ	2	3	-	1	-	-	1	7
ด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งโดยรวม	1	3	-	1	1	-	-	6
ด้านจุดบริการถ่ายเอกสาร	4	1	-	1	-	-	-	6
ด้านห้องน้ำ	1	3	1	1	-	-	-	6
ด้านอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi	3	2	-	-	-	-	-	5
ด้านการจำหน่ายอาหาร	3	-	1	-	-	-	-	4
ด้านแสงสว่าง	1	2	-	-	-	-	1	4
ด้านจุดทิ้งขยะ	-	3	-	-	-	-	-	3
ด้านตู้น้ำดื่ม	1	1	-	-	-	-	1	3
ด้านที่จอดรถ	2	-	-	1	-	-	-	3
ด้านห้องสัมมนากลุ่ม	2	-	-	-	-	-	-	2
ด้านคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	1	-	-	-	-	-	1
ด้านตู้ฝากของ	1	-	-	-	-	-	-	1
ด้านห้องอาบน้ำ	-	1	-	-	-	-	-	1
รวม	46	58	7	10	4	2	10	135

บริการปลั๊กไฟ

1. อยากให้ปลั๊กไฟมีให้บริการเป็น area ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดอาคารและการอพยพหนีไฟ
2. ไม่มีปลั๊กสามตาให้บริการมากเท่าที่ควร
3. จุดเสียบปลั๊กชั้น 5 มีไม่เพียงพอ
4. เพิ่มบริการให้ยืมปลั๊กพ่วงหรือปลั๊กสามตา สำหรับโต๊ะที่ไม่ได้อยู่ใกล้กับจุดที่สามารถใช้ปลั๊กจากคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง
5. อยากให้มีปลั๊กพ่วงให้บริการ หรือมีจุดเสียบปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น
6. จุดเสียบปลั๊กชั้น 5 มีไม่เพียงพอ
7. อยากให้เพิ่มจุดเสียบปลั๊กไฟ
8. อยากให้เพิ่มจุดเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
9. มีปลั๊กให้เสียบเยอะ ๆ
10. ที่นั่งชั้น 4 และ 5 ที่นั่งเดียว น่าจะมีปลั๊กไฟให้สามารถเสียบได้
11. บางโต๊ะไม่มีที่เสียบปลั๊ก
12. ควรมีจุดเสียบปลั๊กไฟที่โต๊ะ หรือมีปลั๊กพ่วง
13. พื้นที่บริการบางจุดไม่มีปลั๊กไฟ โดยเฉพาะชั้น 5
14. อยากให้มีปลั๊กพ่วง เม้าส์ คีย์บอร์ด หูฟัง ให้ยืม
15. มีปลั๊กเสียบมากกว่านี้
16. จุดให้บริการปลั๊กไฟไม่พอ โดยเฉพาะจุดที่เป็นโต๊ะสำหรับนั่งคนเดียว
17. อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟให้มีทุกที่นั่ง ทุกโต๊ะ
18. อยากให้มีปลั๊กเยอะกว่านี้

การปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้

1. อยากได้ที่นั่งแบบเดี่ยวที่มีคอกเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสอบ
2. มีเก้าอี้ที่นั่งสบายมากขึ้นนั่งทำงานได้นานๆแล้วไม่ปวดหลัง
3. อยากให้เก้าอี้เป็นแบบที่มีเบาะนั่ง และที่พิงหลังแบบนุ่ม ๆ
4. เก้าอี้บางตัวสภาพไม่ค่อยดี โดยเฉพาะชั้น 4
5. โต๊ะ เก้าอี้ ขำรูดค่อนข้างมาก
6. ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ โต๊ะ ที่เก่า หรือขำรูด
7. เคยเสนอไปว่าอยากให้ปรับโต๊ะอ่านหนังสือเป็นขนาดเล็กลง เพื่อให้สามารถนั่งได้โต๊ะละ 1 คน โต๊ะหลายตัวในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ เอื้อให้มีการนั่งกันเป็นกลุ่ม และเมื่อคนนั่งกันเป็นกลุ่มก็มักจะคุยกัน
8. อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้เป็นแบบที่เหมาะสมกับการนั่งนานๆ

9. เก้าอี้บางจุดก็นั่งแล้วยิ่งปวดหลัง อาจเพราะไม่พอดีกับความสูงโต๊ะและยังไม่ส่งเสริมการนั่งอย่างถูกหลัก ergonomic
10. อยากได้เก้าอี้ที่นั่งสบายมากยิ่งขึ้น
11. เก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย นั่งนาน ๆ ไม่ได้
12. เก้าอี้ควรสัมพันธ์กับความสูงของโต๊ะ และมีขนาดเบาะนั่งพอเหมาะ
13. อยากให้เพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยวมากขึ้น
14. ควรมีเก้าอี้นอนบริการเช่นเดิมที่ชั้น 1-2
15. เก้าอี้และโต๊ะบางช่วงเวลามีความขาดแคลน
16. บางครั้งมีโต๊ะว่าง แต่ไม่มีเก้าอี้ เนื่องจากโต๊ะอื่นเอาไปใช้
17. อยากให้เก้าอี้ที่นั่งสบายกว่านี้

การปรับอุณหภูมิ

1. ระบบทำความเย็นไม่สม่ำเสมอ
2. ปรับให้อุณหภูมิชั้น 1 ให้เย็นขึ้น
3. แอร์ทำงานได้อุณหภูมิที่ไม่สม่ำเสมอ
4. เครื่องปรับอากาศชั้น 1 ไม่เย็น บางวันร้อน
5. อุณหภูมิร้อนมากทุกชั้น
6. อยู่นานๆ แล้วหนาว
7. การควบคุมอุณหภูมิภายในยังไม่ค่อยดี
8. อุณหภูมิเย็นไป อยากให้ควบคุมอุณหภูมิมากขึ้น
9. ชั้น 4-5 ค่อนข้างร้อน แอร์ไม่ทั่วถึง
10. บางจุดร้อนก็อบและร้อนเหมือนแอร์มาไม่ถึง เช่น บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ที่เป็นโต๊ะไม้
11. อากาศเย็นสบาย เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือ
12. อยากให้บางชั้นเปิดแอร์ให้เย็นนิดนึง
13. แอร์หนาวมาก
14. อากาศร้อนมาก แจ้งพนักงานแล้วก็ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
15. ชั้น 3 เป็นต้นไป แอร์เย็นมาก
16. อยากให้เบาแอร์ทุกชั้น อากาศหนาวมาก

มาตรการคัดกรอง Covid

1. ในสถานการณ์โควิด ไม่แน่ใจว่าทางห้องสมุดมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ อยู่เป็นประจำหรือไม่ เนื่องจากสังเกตเห็นมีรายงานจำนวนผู้ติดเชื้อเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก อยากให้มีการทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้อ่านหนังสือ บริเวณที่จับประตู ที่กดลิฟท์ รวมถึงฆ่าเชื้อระบบปรับอากาศ (เท่าที่เป็นไปได้)
2. มาตรการป้องกันโควิด
3. สเปรย์ล้างมือที่ลิฟท์ไม่เหนียวเหนอะหนะดี
4. แต่ในบริเวณอ่านหนังสือ มีผู้ใช้บริการบางคนถอดหน้ากากอนามัยออก
5. เนื่องจากการระบาดของโควิด19 กังวลการสัมผัสประตูเพื่อเปิด (ยกเว้นประตูเข้าอาคารที่เป็นบานเลื่อนเซนเซอร์)
6. ควรเคร่งครัดในมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ covid
7. มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในระดับมาตรฐาน
8. ควรปรับปรุงจุดวัดอุณหภูมิให้สะดวกและรวดเร็วกว่านี้
9. ควรมีการตรวจประวัติการฉีดวัคซีนวิธีอื่นที่ไม่ต้องแสดงทุกครั้งที่เราเข้าที่ที่ได้แสดงไปแล้วในวันนั้น เช่น ดิจิตัลเกอร์
10. อยากให้การตรวจวัคซีนมีวิธีที่ดีกว่าการตรวจทุกครั้งที่เราเข้า ทั้งที่เคยตรวจไปแล้ว
11. การตรวจประวัติการฉีดวัคซีนไม่มีประโยชน์ ควรยกเลิก

ข้อชมบริการในภาพรวม

1. ชอบมาเรียนออนไลน์ที่หอสมุดมาก สถานที่เหมาะสม ชอบคุณที่มีสถานที่แบบนี้ให้บริการ
2. มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีระบบ
3. สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกดี
4. หอกลาง สะอาด ถูกสุขลักษณะอยู่สม่ำเสมอ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การอ่านหนังสือและค้นคว้าข้อมูล
5. ประทับใจจุดบริการน้ำดื่ม และบริการห้องน้ำ สะอาดและมีเจ้าหน้าที่ดูแลอยู่ตลอดเวลา
6. สภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่มีความสะอาดและเหมาะสมแก่การเป็นห้องสมุด
7. สิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี
8. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ดี
9. สิ่งอำนวยความสะดวก ครบ และสภาพแวดล้อมเงียบสงบเหมาะแก่การหาข้อมูล
10. ประทับใจที่มีการแจ้งจำนวนผู้ติด covid ที่มาใช้บริการหอสมุด
11. ประทับใจที่มีมาตรการคัดกรอง covid ผู้เข้าใช้บริการ

เสนอแนะด้านพื้นที่นั่งอ่าน/ทำกิจกรรม

1. อยากให้ปรับปรุงคุณภาพวัสดุอุปกรณ์ห้องสืบค้นสำหรับกลุ่มย่อย เพราะมีอุปกรณ์ชำรุด
2. เพิ่มจุดนั่งแบบบริเวณชั้น 1 ให้มากขึ้น
3. ที่นั่งในช่วงสอบและช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากมีจำนวนไม่เพียงพอ
4. ควรเพิ่มพื้นที่ในการนั่งเพื่อพักผ่อนให้มากขึ้น
5. อยากให้มีที่นั่งอ่านหนังสือนอกอาคารหรือในสวน
6. อยากให้เพิ่มพื้นที่ที่สามารถนอนพักผ่อนได้ให้มากขึ้นในช่วงที่เปิด 24 ชั่วโมง
7. ที่นั่งน้อย เก้าอี้น้อย
8. ช่วงสอบไม่ค่อยมีที่นั่ง
9. อยากให้มี co-working space เพิ่มมากขึ้น
10. อยากให้ห้องประชุมชั้น 2 เก็บเสียง เพราะตอนใช้แล้วต้องพูดคุยเสียงดัง รู้สึกเกรงใจคนที่นั่งอ่านชั้น 2

ด้านจุดยืม-คืนหนังสือ

1. อยากให้มีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติมากกว่านี้ และควรติดตั้งไว้ภายนอกห้องสมุด
2. Book drop ใช้บริการได้สะดวก
3. อยากให้มีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติที่ชั้น 4
4. อยากให้มีจุดยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติทุกชั้น
5. เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติใช้งานยาก
6. มีจุดบริการยืม/คืนหนังสือมากกว่านี้
7. เพิ่มจำนวนตู้คืนหนังสือตามสถานที่ต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

ด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งโดยรวม

1. ใจจริงชอบตู้หนังสือไม้แบบเก่า ดูทนทานดี
2. บรรยากาศชั้นบนอิมคริม ทำให้ไม่มีแรงบันดาลใจ
3. น่าจะมีสิ่งดึงดูดให้เข้าห้องสมุด หรือป้ายบอกทิศทางมากกว่านี้
4. ชั้น 2 ดูค่อนข้างเก่า
5. บางชั้นดูไม่น่าใช้งาน ดูโบราณ โดยเฉพาะชั้นที่มีหนังสือ
6. บันไดชันและสูง หาลิฟและทางลาดไม่เจอ ไม่สะดวกต่อคนพิการและคนใช้วีลแชร์

ด้านจุดบริการถ่ายเอกสาร

1. ร้านถ่ายเอกสารปิดไปแล้ว ทำให้ลำบากมาก
2. ต้องการร้านถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด
3. อยากให้เครื่องถ่ายเอกสารใช้งานได้ง่ายกว่านี้
4. ช่วงสอบมีผู้ใช้บริการสแกนและพิมพ์หนาแน่น อยากให้มีการจัดห้องสำหรับให้บริการโดยเฉพาะ แยกสำหรับนักศึกษาบุคลากรภายนอก เพื่อไม่ให้ปะปนกันและมีจุดให้บริการจำนวนมากพอ
5. อยากให้มีร้านถ่ายเอกสารให้บริการภายในห้องสมุด
6. อยากให้มีจุดบริการแบบ fast print เพิ่มมากขึ้น

ด้านห้องน้ำ

1. ห้องน้ำแคบไปนิด แต่สะอาดดี
2. ห้องน้ำชั้นที่มีผู้ใช้บริการมากมีกลิ่น อยากให้ทำความสะอาดถี่กว่านี้
3. ห้องน้ำชั้นล่างมีกลิ่น ชั้นอื่นไม่มีปัญหา
4. บางชั้น ไม่มีสบู่ในห้องน้ำ/สบู่หมดแล้วไม่มีมาเติมให้ทันต่อการใช้งาน
5. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้สวยงามทันสมัย
6. ห้องน้ำชั้น 5 ไม่ค่อยสะอาด

ด้านอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi

1. สัญญาณ Wi-Fi ครอบคลุม แต่ไม่เสถียร
2. สัญญาณไวไฟให้มีความเสถียรขึ้น
3. Wi-Fi ไม่ค่อยเสถียรในบางพื้นที่
4. อินเทอร์เน็ตค่อนข้างจะลំบอบ่อย บางครั้งก็เชื่อมต่อไม่ได้ อยากจะให้ปรับปรุงในส่วนนี้
5. อยากให้ปรับปรุงเรื่องความเสถียรของอินเทอร์เน็ต

ด้านการจำหน่ายอาหาร

1. เพิ่มตู้กด "เต้าบิน" อีกสักตู้ จะประหยัดเวลาในการรอคิว
2. ควรเพิ่มร้านขายอาหารเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกที่หลากหลายในการเลือกซื้ออาหารว่างรับประทาน
3. อยากให้มีอาหารว่าง พร้อมจำหน่ายในบริเวณใกล้เคียงให้ผู้ใช้บริการ สะดวกมากขึ้น
4. อยากให้มีการเติมสินค้าในตู้ขายสินค้าตลอดเวลา

ด้านแสงสว่าง

1. ไฟบางที่สว่างจ้าจนเกินไปจนผู้ใช้บริการรู้สึกแสบตา
2. ชั้น 4-5 ไฟไม่ค่อยสว่าง ไม่เหมาะกับการอ่านหนังสือ
3. แสงสว่างเพียงพอ
4. อยากให้คำนวณเรื่องแสงสว่างในห้องสมุดให้เหมาะกับการใช้สายตาในการอ่านหนังสือ

ด้านจุดทิ้งขยะ

1. ถังขยะบางชั้นไม่ได้เป็นแบบแยกขยะ
2. ช่วง 24 ชั่วโมง ขยะล้นถัง อยากให้มีการทำความสะอาด/เก็บถี่ขึ้น
3. อยากให้มีจุดแยกขยะที่ชั้น 2 เหมือนชั้น 1

ด้านตู้น้ำดื่ม

1. ตู้น้ำดื่มยังมีน้อยเกินไป อยากให้มีทุกชั้น
2. อยากให้มีตู้น้ำดื่มทุกชั้น
3. อยากให้ตู้กดน้ำเปลี่ยนเป็นแบบทันสมัยทุกชั้น

ด้านที่จอดรถ

1. อยากให้มีที่จอดรถชั่วคราวให้สมาชิกที่มาใช้บริการ โดยคิดค่าจอดรถรายชั่วโมง
2. ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถมอเตอร์ไซด์
3. อยากให้มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ

ด้านห้องสัมมนา

1. อยากให้เปิดห้องค้นคว้ากลุ่ม
2. อยากให้มีห้องสัมมนาสำหรับพูดคุยกันให้บริการ เพื่อที่จะให้พื้นที่นั่งอ่านเงียบมากขึ้น

ด้านคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

1. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นน้อย

ด้านตู้ฝากของ

1. ควรเพิ่มบริการการใช้ตู้ล็อกเกอร์มากกว่านี้

ด้านห้องอาบน้ำ

1. อยากให้มีห้องอาบน้ำให้บริการในช่วงสอบ

6.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กลุ่มความคาดหวัง / กลุ่มผู้ตอบ	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	อาจารย์/นักวิจัย	นิสิตเก่า	สมาชิกกรรป	บุคคลภายนอก	บุคลากรอื่นๆ	รวม
การใช้เสียงในพื้นที่นั่งอ่าน	2	2	-	1	-	-	2	7
ด้านการประกาศเสียงตามสาย	2	1	-	-	-	-	-	3
เสนอแนะด้านอื่น ๆ	1	-	1	-	-	-	1	3
ชื่นชมบริการในภาพรวม	-	1	-	-	-	-	1	2
ด้านการจองที่นั่ง	-	-	1	-	-	-	1	2
ด้านเว็บไซต์	-	1	-	-	-	-	-	1
ด้านการติดต่อ	1	-	-	-	-	-	-	1
รวม	6	5	2	1	-	-	5	19

การใช้เสียงในพื้นที่นั่งอ่าน

1. บุคลากรชั้น 2 ควรมีความเข้มงวด และกล้าตักเตือนนิสิต ในกรณีรบกวนผู้ใช้คนอื่นๆ ที่มากเกินไป
2. นิสิตพูดคุยในห้องสมุดเสียงดัง
3. มีนิสิตจำนวนมากที่เรียนออนไลน์ในพื้นที่ห้องสมุด ทำให้เสียงดังมาก
4. เมื่อก่อนก็เข้าไปใช้บริการบ่อย แต่หลังๆ ไม่ค่อยอยากจะเข้าไปนั่งอ่านหนังสือ เพราะผู้ใช้บริการท่านอื่นมักจะส่งเสียงดังแม้ในชั้นที่ห้ามใช้เสียง เช่น ชั้น 4 หรือ 5 เป็นต้น
5. อยากให้กวัดขันเรื่องผู้ใช้บริการพูดคุยกันในชั้น 4 และ 5
6. ชั้น 4-5 บางครั้งพบผู้ใช้บริการคนอื่นเสียงดัง พูดไม่หยุด อยากให้เจ้าหน้าที่ตักเตือนบ้าง ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ
7. อยากให้มีบุคลากรคอยตักเตือนหากมีบุคคลใช้เสียงในห้องสมุด โดยเฉพาะชั้น 4-5

ด้านการประกาศเสียงตามสาย

1. การประชาสัมพันธ์ทางเสียงในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ผู้ประชาสัมพันธ์ควรใช้ภาษาอังกฤษแบบมาตรฐาน (Standard English) เพื่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ
2. เสียงประกาศถี่เกินไปทำให้ขัดจังหวะการอ่านหนังสือ
3. อยากให้การประกาศของหอกลางมีน้อยกว่านี้ เพราะเกิดการรบกวนและคิดว่าเป็นจำนวนที่ไม่จำเป็น

เสนอแนะด้านอื่น ๆ

1. แบบทดสอบบางข้อน่าจะเป็นทางเลือกให้ตอบหรือไม่ตอบก็ได้ เพราะตัวผู้ตอบเองไม่เคยใช้บริการ เช่น ห้องค้นคว้ากลุ่ม
2. หนังสือบางเล่มมีกลิ่นอับ ควรกำจัดกลิ่นของหนังสือ
3. แบบสอบถามควรสั้นกว่านี้ วัดผลเชิงปริมาณไม่ควรมีคำถามมาก

ชื่นชมบริการในภาพรวม

1. ต้องขอขอบคุณ ที่หอสมุดกลาง จุฬาฯ พยายามจะเปิดให้บริการ ในเวลาปกติ และนอกเวลาราชการ แม้ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 และหาหนังสือใหม่ๆมาให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความหวัง ไม่เหงา มีความสุข ในช่วงที่ต้องทำงานที่บ้าน ที่ได้ยืมหนังสือดีๆ ไปอ่าน แก่เครียด และใช้เวลาว่างให้มีประโยชน์ กับสาระที่ได้จากหนังสือที่ได้ยืมไป
2. ดีมากที่มีการเปลี่ยนไปใช้ EndNote 20 เพราะทันสมัย เหมาะสมมากที่สุดเตรียมโปรแกรมที่ต้องใช้งานเวอร์ชันล่าสุดไว้ให้

ด้านการจองที่นั่ง

1. อยากให้พิจารณาเกณฑ์หรือระเบียบปฏิบัติในการใช้พื้นที่ชั้น 1 ของนิสิต ที่มักจะทิ้งของจองโต๊ะไว้เป็นเวลานานเกิน 1 ชั่วโมง ควรจะให้ผู้อื่นได้มีโอกาสใช้บ้าง
2. อยากให้กวดขันเรื่องการวางของจองโต๊ะ

ด้านเว็บไซต์

1. อยากให้แก้ pop up Facebook messenger ที่ชอบ display ขึ้นมาแม้ว่าจะกดปิดแล้วยังด้งขึ้นมามาก

ด้านการติดต่อ

1. ติดต่อยาก

4.1.4 ผลสำรวจสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของสถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานฯ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 16 – 31 มีนาคม 2565 โดยมีสถาบันที่ตอบแบบสำรวจกลับมา จำนวน 9 แห่ง

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจภาพรวมในการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร

ชุดที่	ระดับความพึงพอใจ
1	มากที่สุด
2	มากที่สุด
3	มากที่สุด
4	มากที่สุด
5	มากที่สุด
6	มากที่สุด
7	มาก
8	มาก
9	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.78

สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสำนักงานฯ มีความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมเรื่องการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานฯ คือ 4.78

เมื่อใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

จะสามารถแปลความได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ มีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ในเรื่องการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานฯ

2. ความคาดหวังต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การยืมคืนระหว่างห้องสมุด ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ มีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ ความคาดหวังว่าจะสามารถยืมคืนระหว่างห้องสมุด ของฐานข้อมูลต่างๆได้บ้าง
2	มีระบบการยืมคืนระหว่างห้องสมุดที่สะดวกและรวดเร็ว
3	น่าจะเพิ่มช่องทางการยืมคืนระหว่างห้องสมุดให้มากขึ้น
4	การยืมคืนสะดวกรวดเร็ว สามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทาง
5	การยืมคืนระหว่างห้องสมุดดีมากสามารถใช้บริการได้หลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้
6	มีจำนวนจำกัด
7	Much
8	มีทรัพยากรที่ทันสมัยโดยเฉพาะทรัพยากรประเภท e-book และมีหลายประเภท ซึ่งหากมีความร่วมมือเกิดขึ้นแล้วคาดว่าจะได้ใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบัน
9	มีการยืมทรัพยากรร่วมกัน

สรุป สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักงานฯ มีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศสูง และคาดหวังว่าจะมีบริการยืมทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในฐานข้อมูลที่สำนักงานฯ บอกรับ

3. ความคาดหวังต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านความร่วมมือทางวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาร่วมกัน

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	ความร่วมมือกับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ มีกิจกรรมอบรมสัมมนาร่วมกันในด้านความร่วมมือทางวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ ความคาดหวังว่า จะมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
2	มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และควรจัดกิจกรรมการอบรม การสัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รูปแบบอาจจะ on site หรือ online แล้วแต่สถานการณ์
3	ควรมีการจัดอบรมสัมมนาร่วมกัน
4	มีการจัดกิจกรรมอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
5	ทำให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันมีผลดีต่อการให้บริการนักศึกษา
6	มีความร่วมมือทางวิชาการ มีการพัฒนาร่วมกันจะต้องต้องมีทางสืบค้นมากขึ้น
7	Much
8	มีความร่วมมือทางวิชาการร่วมกัน เช่น กิจกรรมอบรม/สัมมนา
9	มีความร่วมมือในการจัดซื้อฐานข้อมูลใช้ร่วมกัน จะได้มีอำนาจต่อรองกับบริษัท

สรุป สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะมีการจัดกิจกรรมความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ และอาจมีความร่วมมือในด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เช่น การร่วมกันบอกรับฐานข้อมูล

4. ความคาดหวังต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	ความคาดหวังว่า จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร
2	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร การศึกษาดูงานของบุคลากรไปยังสถาบันที่สนใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์
3	ควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบัน
4	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน
5	ทำให้บุคลากรมีการรอบรู้มากยิ่งขึ้น
6	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรจะได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น
7	Much
8	บุคลากรมีองค์ความรู้และทักษะ ที่มีความชำนาญ หากมีการจัดกิจกรรม (ข้อ 3) โดยบุคลากรมาร่วมแชร์แลกเปลี่ยนความรู้กัน จะทำให้ได้องค์ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น
9	อยากให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทุกงานของห้องสมุด

สรุป สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะมีการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานหรือมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของแต่ละห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรในเครือข่ายมีความรู้เพิ่มมากขึ้นในงานที่รับผิดชอบ

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	อยากให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร
2	-
3	-
4	มีการให้บริการที่ดีมากค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
5	ความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดีมากสมควรช่วยเหลือกันมหาวิทยาลัยใหญ่ช่วยเหลือมหาวิทยาลัยเล็กจะได้พัฒนาไปด้วยกัน
6	น่าจะมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีช่องทางหาความรู้ได้มากขึ้น
7	It should be continued and followed up twice a year.
8	-
9	มีความร่วมมือกันทั้งมหาวิทยาลัยในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะการจัดหาและการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

สรุป สถาบันอุดมศึกษาที่ลงนามความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนใหญ่เห็นว่าอยากให้มีความร่วมมืออย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร และแลกเปลี่ยนหรือใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน

4.1.5 ผลสำรวจห้องสมุดในเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาฯ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของห้องสมุดคณะ/สถาบันในเครือข่าย Chulalinet รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 9 – 23 มีนาคม 2565 โดยมีหัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์ / วิชาชีพสารสนเทศ จำนวน 13 ท่าน ตอบแบบสำรวจกลับมา

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	คิดเป็น
หัวหน้าห้องสมุด	8	61.54%
บรรณารักษ์ / วิชาชีพสารสนเทศ	5	38.46%

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ข้อ	คำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
1	ท่านพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากรระดับใด	89.23%
2	ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	90.77%
3	เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยทรัพยากร www.car.chula.ac.th สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของห้องสมุดในเครือข่าย Chulalinet	87.69%
4	การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด OPAC ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	86.67%
5	การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด Single Search ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	83.08%
6	บริการส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด Book Delivery Service สามารถขอรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว	86.15%
7	ความพึงพอใจต่อการประสานงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร เกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra	89.23%

ข้อ	คำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
8	ความพึงพอใจต่อการประสานงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร เกี่ยวกับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ	86.15%
9	ความพึงพอใจต่อการประสานงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร เกี่ยวกับการให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	87.69%
10	ความพึงพอใจต่อกฎเกณฑ์ / กฎระเบียบที่ใช้ร่วมกันในเครือข่าย เช่น กฎเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวน/ระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ)	83.08%
11	การจัดฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาชีพห้องสมุด	92.31%
12	การสนับสนุนบริการอื่นๆ เช่น ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือทางการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย และบริการ Video On Demand (WeTV)	81.67%
รวม		87.01%

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของท่านต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร

1. การให้บริการโดยภาพรวมของสำนักงานวิทยทรัพยากร

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	ดี
3	หอสมุดกลาง จุฬาฯ ให้ความใส่ใจ การให้คำแนะนำในการให้บริการกับผู้ใช้ทุกสถานภาพที่อยู่แล้ว
4	ที่ผ่านมา สำนักงานวิทยทรัพยากร มีการพัฒนาการบริการและด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น และดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอดดีแล้วค่ะ
5	-
6	ดีมาก
7	ให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูลและการบริการดีมากค่ะ
8	-
9	-
10	-
11	-
12	ปัจจุบันสำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นแหล่งบริการที่ดีในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะด้านบุคลากร สถานที่ หรือ บริการต่างๆ แต่อาจจะมีข้อจำกัดบางประการด้วยเรื่องงบประมาณ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง ที่อาจจะสามารถพัฒนาให้มีความทันสมัยมากขึ้นได้อีก

ชุดที่	ความคิดเห็น
13	โดยรวมให้ความร่วมมือแก่ห้องสมุดต่างๆได้ดี เป็นที่ให้คำปรึกษาแก่บรรณารักษ์ต่างๆและมีแหล่งสารสนเทศที่มาก

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	มีทรัพยากรที่หลากหลายสาขา
4	-
5	-
6	ดีมาก
7	เพิ่ม E-books และเครือข่าย Database ต่าง ๆ
8	-
9	-
10	-
11	-
12	ทรัพยากรมีความหลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว ช่องทาง อาจซับซ้อนเล็กน้อย
13	โดยรวมครบทุกด้านไม่ว่าจะ E-book หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

3. ด้านบริการต่าง ๆ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-
6	ดีมาก
7	ให้การอบรมในหัวข้อที่ทันสมัยและน่าสนใจดี
8	-
9	-
10	-

ชุดที่	ความคิดเห็น
11	-
12	บริการหลากหลาย แต่ ผู้ใช้ยังไม่ค่อยรู้จักบริการดีๆ อีกหลายอย่างอาจต้องมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น
13	-

4. ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในเครือข่ายห้องสมุด Chulalinet

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ห้องสมุดคณะฯ ให้คำแนะนำ การช่วยเหลือในการทำงานดีมากค่ะ
4	-
5	สำนักวิทยฯ ควรมีบทบาทมากขึ้นในการ กระตุ้น และสร้างการมีส่วนร่วมให้หัวหน้าห้องสมุดคณะอื่นๆ ในการร่วมการทำงานของเครือข่าย ไม่ใช่คณะทำงานกลุ่มเดิมๆ ที่เคยทำ ทั้งนี้เพื่อเกิดการสร้างสรรค์แนวคิด กิจกรรมใหม่ๆ
6	ดีมาก
7	เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล พร้อมทั้งสรุปสาระต่าง ๆ ให้กับสมาชิกดีมาก
8	-
9	-
10	-
11	-
12	ให้การสนับสนุนบุคลากรในเครือข่ายเป็นอย่างดี ประทับใจ
13	ให้คำปรึกษาและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ได้ดีมาก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	-

ชุดที่	ความคิดเห็น
4	-
5	-
6	ดี
7	ให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูลและการบริการดีมากค่ะ
8	-
9	-
10	-
11	-
12	สำนักงานวิทยทรัพยากรไม่ได้บริการแค่ประชาชนจุฬาฯ ยังบริการเพื่อสังคมด้วยใจ
13	-

4.1.6 ผลสำรวจผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับจ้าง

การสำรวจความพึงพอใจผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 7 – 31 มีนาคม 2565 โดยมีผู้ส่งมอบบริการจากภายนอก จำนวน 23 ราย ตอบแบบสำรวจกลับมา

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ข้อ	คำถาม	คะแนน (ร้อยละ)
1	รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างอย่างครบถ้วน เหมาะสม และชัดเจน	92.17%
2	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	90.43%
3	การประสานงานของผู้ประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว	94.78%
4	รับทราบข้อมูล/ข้อกำหนดของสำนักงานในการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	93.04%
5	ขั้นตอน/กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส	95.65%
6	การตรวจรับงานและเบิกจ่ายเงินมีความถูกต้องและรวดเร็วในดำเนินงาน	93.91%
7	ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ มีความเหมาะสม เป็นธรรม และได้รับการแจ้งกลับ	95.65%
รวม		93.66%

ข้อเสนอแนะ

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-
6	-
7	-

ชุดที่	ความคิดเห็น
8	-
9	เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ มีมุมกาแฟ ด้วยค่ะ
10	-
11	-
12	-
13	ปัจจุบันทางภาครัฐได้มีมติและอนุญาตการลงลายชื่ออิเล็กทรอนิกส์ อ้างอิงจาก (ตามหนังสือ คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ที่ กค (กวจ) 0405.2/ว 348 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2564) ซึ่งมีหลายมหาวิทยาลัยฯ ใช้แล้ว จึงคาดหวังว่าจะได้รับการพิจารณา ในประเด็นนี้ด้วยนะคะ
14	-
15	ทางหน่วยงานมีการสอบถามเรื่องของสินค้า ช่วงที่ใกล้หมดสัญญา มีการติดต่อเพื่อติดตามสินค้า รวมถึงงานที่ต้องส่งมอบให้ทันตามระยะสัญญา ซึ่งกรณีที่ไม่ทันจะทำการปรับโดยที่ทางหน่วยงาน ได้อธิบายและแจ้งเรื่องค่าปรับให้เป็นอย่างดี
16	-
17	-
18	-
19	-
20	อนาคตจะสามารถวางบิลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มั้ยคะ
21	โปร่งใส จ่ายเงินรวดเร็ว ประสานงานดีมาก
22	-
23	-

4.1.7 ผลสำรวจชุมชนโดยรอบ

การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของชุมชนโดยรอบของสำนักงานฯ มีแผนการดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ – 3 มีนาคม 2565 อย่างไรก็ตามได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจริงในระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ – 4 มีนาคม 2565 วิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์

ตารางการเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	ชุมชนรอบข้าง	วันที่สัมภาษณ์	ผู้สัมภาษณ์	ผู้ให้ข้อมูล
1	อาคารจามจุรี 5	22 ก.พ. 65	ธีระ/ ปิยวรรณ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน P6 (ชาย)
2	ร้านค้าโรงอาหาร สนม.	23 ก.พ. 65	นริญา/ ธัญวรัตน์	แม่ค้าร้านขายอาหารและก๋วยเตี๋ยว (หญิง)
3	ร้านค้า 7-11	23 ก.พ. 65	นริญา/ ธัญวรัตน์	พนักงาน 7-11 (หญิง)
4	โรงเรียนสาธิตฯ ฝ่ายประถมฯ	25 ก.พ. 65	ธีระ/ ปิยวรรณ	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำ (ชาย)
5	ศูนย์กีฬาฯ	25 ก.พ. 65	ธีระ/ ปิยวรรณ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน P7 (หญิง)
6	ธรรมสถาน	25 ก.พ. 65	กชกร	เจ้าหน้าที่สำนักงาน P6 (ชาย)
7	หอพักนิสิต	3 มี.ค. 65	ธีระ/ ปิยวรรณ	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำ (หญิง)
8	อาคารจามจุรี 4	3 มี.ค. 65	ธีระ/ ปิยวรรณ	เจ้าหน้าที่สำนักงาน P7 (หญิง)

ชุมชนรอบข้างให้คะแนนสำนักงานฯ ดังนี้

ชุมชนรอบข้าง	คะแนนที่ให้สำนักงานฯ (1-5 คะแนน)
อาคารจามจุรี 5	4
ร้านค้าโรงอาหาร สนม.	5
ร้านค้า 7-11	5
โรงเรียนสาธิตฯ ฝ่ายประถมฯ	5
ศูนย์กีฬาฯ	4
ธรรมสถาน	5
หอพักนิสิต	5
อาคารจามจุรี 4	5
ค่าเฉลี่ย	4.75

เมื่อใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

พบว่า ชุมชนโดยรอบให้คะแนนแก่สำนักงานฯ โดยเฉลี่ย ในระดับมากที่สุด

สามารถสรุปคำตอบและความคิดเห็นของชุมชนโดยรอบตามข้อคำถามได้ดังนี้

1. การดำเนินการหรือกิจกรรมใดของสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่ท่านคิดหรือพบว่าส่งผลกระทบต่อท่าน หรือร้านค้าของท่าน หรือ สิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวท่าน เช่น เสียง การเปิด 24/7 มีการนำขยะมาทิ้งบริเวณร้านค้านามากขึ้น

ชุมชนรอบข้าง	ความคิดเห็น
อาคาร จามจุรี 5	ที่ผ่านไม่พบกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดของสำนักงานฯ ที่ส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวผู้ให้สัมภาษณ์ แต่สำนักงานฯ ก็น่าจะเป็นแม่งานจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมได้ นอกเหนือจากการไปเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยหน่วยงานอื่น
ร้านค้าโรง อาหาร สนม.	ความพึงพอใจและผลกระทบจากกิจกรรมของสำนักงานฯ - ที่ผ่านมายังไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ และไม่ได้รับผลกระทบจากบ่อบำบัดน้ำเสีย ในเรื่องของกลิ่นและเสียงรบกวนจากเครื่องจักรบริเวณบ่อบำบัดน้ำเสีย สิ่งแวดล้อมรอบๆ สำนักงานฯ โดยรวมดีอยู่แล้ว
ร้านค้า 7-11	ความพึงพอใจและผลกระทบจากกิจกรรมของสำนักงานฯ - ที่ผ่านมายังไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ภาพรวมโอเค และไม่ได้รับผลกระทบจากบ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่มีกลิ่น และเสียงรบกวน สิ่งแวดล้อมโอเคมากๆ /แต่มีเรื่องของขยะ ที่ในวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่มีรอบเก็บขยะ จะมีบางส่วนที่ล้นถังออกมา มีสัตว์และนกมาจิกกิน ทำให้ขยะกระจายออกมานอกถังได้
โรงเรียน สาธิตฯ ฝ่ายประถมฯ	ที่ผ่านไม่พบกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดของสำนักงานฯ ที่ส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวผู้ให้สัมภาษณ์
ศูนย์กีฬาฯ	ที่ผ่านมายังไม่พบกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดของสำนักงานฯ ที่ส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวผู้ให้สัมภาษณ์
ธรรมสถาน	ที่ผ่านมายังไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ของสำนักงานที่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีแค่เมื่อเดินไปใกล้บ่อบำบัด จะมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ และได้แนะนำว่าหากเปลี่ยนที่ได้จะเป็นผลดีมาก และเรื่องเสียง ขยะ และกลิ่นเหม็น ไม่ส่งผลกระทบใดๆ
หอพักนิสิต	ที่ผ่านไม่พบกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดของสำนักงานฯ ที่ส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวผู้ให้สัมภาษณ์
อาคาร จามจุรี 4	ที่ผ่านไม่พบกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดของสำนักงานฯ ที่ส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และตัวผู้ให้สัมภาษณ์

สรุป ส่วนใหญ่ชุมชนรอบข้างเห็นว่าการดำเนินงานของสำนักงานฯ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและตัวผู้สัมภาษณ์ แต่หากมีการเดินผ่านบริเวณบ่อบำบัดของสำนักงานฯ อาจได้รับกลิ่นไม่พึงประสงค์บ้าง และใน

วันหยุดทำการที่ไม่มีรอบเก็บขยะ อาจมีถังขยะบางส่วนบริเวณรอบข้างสำนักงานฯ มีขยะล้นออกมาและมีสัตว์ต่าง ๆ มาคุ้ยหรือกิน ทำให้ขยะกระจายออกตัวออกมา

2. ท่านคาดหวังและต้องการให้สำนักงานวิทยทรัพยากร ดำเนินการด้านสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเกื้อกูล ร่วมกันดูแลรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมระหว่างร้านค้าของท่านและสำนักงานฯ

ชุมชนรอบข้าง	ความคิดเห็น
อาคาร จามจุรี 5	คาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากร สนับสนุนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย แม้ว่าจะไม่ได้เป็นหน่วยงานหลัก เพราะต้องไปมุ่งเน้นสนับสนุนด้านวิชาการ
ร้านค้าโรง อาหาร สนม.	สิ่งที่คาดหวัง - อยากให้สำนักงานวิทยทรัพยากรเปิดทำการตามปกติ เพื่อจะได้มีลูกค้าเข้ามาทานอาหารมากขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และต้องการทราบวันเวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน เพื่อเตรียมวัตถุดิบทำอาหารได้เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากที่ผ่านมาอาศัยสอบถามจากลูกค้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ - คาดหวังถึงมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 และการดูแลสินค้าที่ใช้บริการหอสมุดกลาง เช่น จุดคัดกรองเบื้องต้น เจลแอลกอฮอล์ และคาดหวังว่าหอสมุดกลางจะสนับสนุนในการตรวจ ATK เพื่อเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้วย (ณ ปัจจุบันร้านขายอาหาร จะมีการตรวจส่งส่วนกลางเป็นประจำอยู่แล้ว)
ร้านค้า 7-11	ปัจจุบันไม่ทราบวันและเวลาเปิด-ปิดบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรที่แน่ชัด จึงต้องสอบถามจากลูกค้าที่มาซื้อของคือ บุคลากร และนิสิต (ทั้งช่วงเปิดบริการปกติปกติ/ 24 hrs./ วันเสาร์-อาทิตย์) เพราะต้องมาใช้ในการวางแผนการสั่งสินค้ามาเติมในร้าน 7-11 และสิ่งที่คาดหวังคือ อยากให้สนง.เปิดทำการตลอดตามปกติ เพื่อให้ยอดขายกลับมาเหมือนเดิม
โรงเรียน สาธิตฯ ฝ่ายประถมฯ	คาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากร ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป
ศูนย์กีฬาฯ	คาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากร ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานฯ ทำได้ดีอยู่แล้ว และเพื่อเป็นอาคารต้นแบบให้กับหน่วยงานรอบข้าง
ธรรมสถาน	คาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากรดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป และกล่าวชมการทำงานของ ผอ.อมร ว่ามีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำนักงานพัฒนายิ่งขึ้นไป
หอพักนิสิต	-

ชุมชนรอบข้าง	ความคิดเห็น
อาคาร จามจุรี 4	คาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากร สนับสนุนแสงสว่างเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากช่วงดึกทางเดินรอบอาคารฝั่งสาธิตแสงสว่างค่อนข้างน้อยอาจซึ่งอาจเป็นอันตรายแก่ผู้สัญจรไป-มาได้

สรุป ชุมชนรอบข้างส่วนใหญ่คาดหวังให้สำนักงานฯ ดำเนินการทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป และบางส่วนคาดหวังให้สำนักงานฯ มีบทบาทสนับสนุนให้สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในพื้นที่รอบข้างสำนักงานฯ ดีขึ้น เช่น การสนับสนุนไฟส่องสว่างแก่ผู้ที่สัญจรไปมาบริเวณสำนักงานฯ หรือมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 เป็นต้น

4.1.8 ผลสำรวจบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 11 มีนาคม 2565 โดยมีบุคลากร จำนวน 84 ท่าน ตอบแบบสำรวจกลับมา

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป			
ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ข้าราชการ	7	8.33
	ลูกจ้าง	53	63.10
	พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสภาพ	20	23.81
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4	4.76
2	สถานภาพบุคลากร		
	ระดับวิชาชีพ (P5, P6 และ P7)	26	30.95
	ระดับปฏิบัติการ (P8 และ P9)	58	69.05
3	อายุงาน		
	1 - 5 ปี	22	26.19
	6 - 10 ปี	8	9.52
	11 - 15 ปี	12	14.29
	มากกว่า 15 ปี	42	50.00
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อสำนักงานวิทยทรัพยากรในด้านต่าง ๆ			
ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ด้านการบริหารจัดการ	3.67	73.36
1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของสำนักงานอย่างเหมาะสม	3.57	71.43
1.2	ท่านรับทราบขอบเขตความรับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.94	78.81
1.3	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	3.00	60.00
1.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน	3.76	75.24

1.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาดิตตามการทำงาน หรือสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย	3.90	78.10
1.6	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเสมอภาคต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.75	75.00
1.7	การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ยุติธรรม	3.83	76.67
1.8	องค์กรเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุง	3.58	71.67
2	ด้านลักษณะงาน	3.77	75.36
2.1	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และรู้สึกเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.08	81.67
2.2	ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ	3.82	76.43
2.3	ท่านได้รับโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญขององค์กร	3.61	72.14
2.4	ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.68	73.57
2.5	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.71	74.29
2.6	ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสม	3.70	74.05
3	ด้านความก้าวหน้า	4.01	80.24
3.1	ท่านได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ศึกษาต่อ อบรม ดูงาน สัมมนา	4.00	80.00
3.2	ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.02	80.48
4	ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.99	79.88
4.1	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน	4.04	80.71
4.2	เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.95	79.05
5	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.61	72.21
5.1	เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.73	74.52
5.2	เงินเดือนเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงาน	3.62	72.38
5.3	สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล หรือประกันสุขภาพที่เหมาะสม	4.01	80.24
5.4	ท่านพึงพอใจต่อรูปแบบและจำนวนยูนิฟอร์มของสำนักงาน	3.20	64.05
5.5	ห้องอาหาร	4.04	80.71
5.6	ห้องพยาบาล	3.45	69.05
5.7	ห้องออกกำลังกาย	3.23	64.52
6	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.12	82.38
6.1	วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานมีความเพียงพอ เหมาะสม	4.24	84.76
6.1	โต๊ะและเก้าอี้ทำงาน สะดวกสบาย เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.00	80.00
7	ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน	4.18	83.69
7.1	พื้นที่ทำงาน สะอาด ถูกสุขอนามัย / Clean Area services	4.11	82.14
7.2	ห้องน้ำ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน / Clean toilets	4.31	86.19

7.3	แสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน / Appropriate lighting for learning environment	4.18	83.57
7.4	อุณหภูมิเหมาะสม / Appropriate temperature for learning environment	4.35	86.90
7.5	การรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น กล้องวงจรปิดภายในสำนักงาน ป้ายบอกทางหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัยต่างๆ และอุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น	3.85	76.90
7.6	การป้องกันและการแจ้งเตือนในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 เช่น จุดวัดอุณหภูมิ จุดบริการแอลกอฮอล์ เครื่องฆ่าเชื้อด้วยรังสียูวี การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อภายในพื้นที่บริการ	4.32	86.43

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของท่านต่อสำนักงานวิทยทรัพยากรในด้านต่าง ๆ

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ประเภทความคาดหวัง	ความถี่
ด้านความก้าวหน้า	18
ด้านการบริหารจัดการ	17
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	13
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	13
ด้านลักษณะงาน	11
ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน	11
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	7
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	11
รวม	101

ความคาดหวังด้านความก้าวหน้า

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ด้านนโยบายเกี่ยวกับความก้าวหน้า	
อยากให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีการเติบโตในสายงาน หรือตำแหน่งงานอื่นในอนาคต	4
อยากให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาหรือทบทวนองค์ความรู้ของส่วนงานต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงาน	3

อยากให้ส่งเสริมความก้าวหน้าโดยมองหลากหลายองค์ประกอบ เช่น ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ การได้เติบโตในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญมากขึ้น ไม่ได้มองเฉพาะเรื่องการขอตำแหน่งเชี่ยวชาญ ชำนาญการ	2
อยากให้ดูแลความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างใกล้ชิด อบรมเพิ่มความรู้อย่างต่อเนื่องให้มากที่สุด	1
ควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรสร้างผลงานทางวิชาการ	1
อยากให้มีการปรับตำแหน่งตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล	1
อยากให้มีชื่อตำแหน่งที่ทำให้รู้สึกว่าได้เลื่อนตำแหน่งโดยอัตโนมัติเหมือนบริษัทเอกชนหรือราชการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศอาวุโส โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รวม 10 ปีขึ้นไป และมีผลการประเมินที่ดี จะได้รับตำแหน่งนี้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจ และเป็นเป้าหมายในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงาน	1
อยากให้มีการอบรมวิธีการให้บริการที่ดี ตั้งแต่ผู้ใช้เริ่มต้นเข้าห้องสมุดจนถึงออกจากห้องสมุด	1
ด้านความเท่าเทียมกันของความก้าวหน้า	
ควรเพิ่มโอกาสทางด้านเพิ่มพูนการศึกษาเท่าเทียมกัน ในทุกระดับสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	1
บุคลากรระดับปฏิบัติการถูกละเลย ไม่มีความก้าวหน้า	1
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	
ขาดแรงจูงใจในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่มีความชำนาญ ไม่มีตำแหน่งและแผนรองรับการเติบโตของข้าราชการระดับล่าง	1
แม้ไม่ก้าวหน้าแต่ก็ชอบที่ได้ปฏิบัติงาน	1

ความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
อยากให้รูปแบบการทำงาน นโยบาย ข้อปฏิบัติต่าง ๆ และข่าวสารต่าง ๆ มีความชัดเจน รับรู้ร่วมกัน และโปร่งใส	4
อยากให้การลงเวลาเข้าออกงานสามารถใช้ App CU-NEX ได้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่ส่งเสริมให้ลงเวลาในรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยหรือ WFH	2
ควรปรับการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องกันให้ไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูงของสำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของสำนักงานฯ โดยภาพรวมมิใช่เพียงแค่ระดับที่ตนเองรับผิดชอบ	2
การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสำนักงานฯ ครั้งที่ผ่านมา ทำให้เกิดการจัดผู้ปฏิบัติงานลงไม่ถูกที่และตำแหน่ง ควรปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องกับแนวโน้มของการ	2

เปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผ่านของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร	
ดีมากที่มีการบริหารจัดการด้วยมาตรฐานสากล	1
ดีมากที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม	1
ควรจัดเวรให้มีการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สลับกับการ WFH โดยทำเป็นนโยบายที่ชัดเจนและปฏิบัติจริง	1
คาดหวังว่าจะให้โอกาสบุคลากรรุ่นใหม่ ที่มีความรู้ มีวุฒิการศึกษาระดับสูง ได้แสดงศักยภาพ แสดงความรู้ความสามารถ เป็นผู้นำความคิด มีโอกาสทำผลงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ	1
ควรให้ความสำคัญกับประสบการณ์และความชำนาญงานของบุคลากรมากกว่าเรื่องเทคโนโลยี เพราะหากให้เทคโนโลยีนำประสบการณ์ จะทำให้ต้องใช้งบประมาณมากและไม่สามารถรับประกันความสำเร็จของงานได้	1
ส่วนกลางควรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานประจำปี การจัดการ ความเหมาะสมของปริมาณงานตามตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงความเป็นธรรมในการประเมินพิจารณาความดีความชอบประจำปี	1
อยากให้บุคลากรทุกคนสามารถรับรู้ และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	1

ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ควรปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นให้เหมาะสมกับภาระงาน ความรับผิดชอบ และอายุงานที่เพิ่มขึ้น	5
จัดหาจัดซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกาย ปรับปรุงห้องออกกำลังกายให้ใช้งานได้จริง และจัดหาอุปกรณ์ช่วยดูแลสุขภาพของพนักงาน	3
ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลสวัสดิการทั้งหมดที่สำนักงานฯ และมหาวิทยาลัยจัดให้แก่บุคลากร ให้รับทราบโดยทั่วถึง	1
คาดหวังให้สำนักงานฯ ชี้แจงเหตุผลของการได้หรือไม่ได้รับสวัสดิการของบุคลากร กรณีที่ไม่ได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับผู้อื่น ควรมีเหตุผลและคำอธิบายที่ชัดเจน	1
มีการส่งเสริมสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีค่าตอบแทนสูงขึ้นในภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดีเช่นนี้	1
อยากให้สำนักงานฯ สนับสนุนหน้ากากอนามัยและแอลกอฮอล์ให้บุคลากร โดยสอดคล้องกับจำนวนวันที่บุคลากรมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน	1
เห็นว่าปัจจุบันค่าตอบแทนคุ้มค่าและเพียงพอแล้ว	1

ความคาดหวังด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ความสัมพันธ์เป็นแบบกลุ่มก้อน ไม่มีความเป็นหนึ่งเดียว	3
ปัจจุบันเพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำงานร่วมกันได้อย่างเอื้ออาทร	3
อยากให้เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร เข้าใจมุมมองของการทำงานในแต่ละฝ่าย สามารถทำงานเป็นทีมและร่วมมือกันทำงานได้	2
ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ไม่ควรจัดเฉพาะการอบรมให้ความรู้เพียงอย่างเดียว	2
อยากให้บุคลากรให้เกียรติต่อกัน ปฏิบัติต่อกันด้วยท่าทีที่ดี เข้าใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน และไม่ละเมิดสิทธิของกันและกัน อาจมีการอบรมเรื่องการอยู่ร่วมกันเพิ่มเติม	2
คาดหวังให้สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	1

ความคาดหวังด้านลักษณะงาน

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากรและเหมาะสมกับตำแหน่ง ใช้งานให้ถูกกับงาน	6
ควรปรับปรุงลักษณะงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน เน้นการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพงาน และความถูกต้องมากขึ้นมากกว่าการทำงานเพื่อเป็นไปตามระบบต่าง ๆ ที่เอื้อให้ผู้ตรวจติดตามมีความสะดวก	1
ควรมีการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานให้เป็นเชิงวิชาการมากขึ้น	1
อยากให้มีการบริหารจัดการแยกกลุ่มงาน โดยยึดหลักตัวบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้	1
อยากให้มีการปรับเปลี่ยนสมรรถนะทางวิชาชีพให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการส่งเสริมทำงานแบบร่วมมือกัน และการทำงานจากระยะไกล	1
ปัจจุบันลักษณะงานเป็นแบบได้รับการเรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เหมาะสมดี	1

ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงาน

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ด้านความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงาน	
อยากให้มีการสำรวจสุขภาพที่บุคลากร ผู้เข้าร่วมประชุม และผู้รับบริการใช้งาน ว่ามีจุดใดชำรุด เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้งานและเพื่อการซ่อมแซมต่อไป	2

พื้นที่ส่วนรวมสะอาด มีการรักษาความสะอาด	1
ปรับปรุงแก้ไข ด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น โต๊ะที่นั่งต่าง ๆ ที่เสียหาย	1
คาดหวังให้มีเรื่อง Safety first ในการทำงาน	1
ควรติดตั้งกล้องดูแลความปลอดภัยให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ให้ได้มากที่สุดและกำหนดระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการใช้กล้องดูแลความปลอดภัยให้ชัดเจนและรู้ทั่วถึง	1
ด้านอุณหภูมิของพื้นที่ปฏิบัติงาน	
อุณหภูมิของพื้นที่ปฏิบัติงานและให้บริการไม่คงที่ บางวันร้อนมากหรือหนาวมาก	1
ด้านสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน	
ควรส่งเสริมให้มีการประเมินหรือรักษาสุขภาพจิตของบุคลากร	1
ด้านการใช้พื้นที่ร่วมกับผู้ที่อาจติดเชื้อ COVID-19	
ต้องการให้มีอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 ที่ได้ประสิทธิภาพ	1
จุดบริการแอลกอฮอล์หน้าลิฟท์ไม่ทำงานบ่อยมาก	1
ไม่มีการควบคุมการใช้มาตรการเว้นระยะห่าง การจัดโต๊ะเก้าอี้ให้อยู่ห่างกัน และการจำกัดปริมาณผู้เข้ารับบริการ	1

ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
โต๊ะทำงานและเก้าอี้ทำงานไม่ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์ต่าง ๆ ควรเป็นแบบ Ergonomic Design	3
สำนักงานฯ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอดีมาก	2
อยากให้มือเครื่องมือและอุปกรณ์รองรับการทำงานเพียงพอ	1
การพิจารณาระยะเวลาการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ควรคำนึงถึงลักษณะงาน มากกว่าอายุการทำงานของคอมพิวเตอร์ เพราะบางงานต้องการความทันสมัยของเทคโนโลยีและประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในระดับสูง บางงานต้องการเพียงคอมพิวเตอร์ระดับพื้นฐาน	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เรื่องชุดยูนิฟอร์ม

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
รูปแบบชุดยูนิฟอร์ม	(5)
ยูนิฟอร์มของสำนักงาน ต้องการให้เป็นเสื้อโปโล	2
เสื้อเชิ้ตสีฟ้ามีเนื้อผ้าที่ใส่สบายมากขึ้นและรีดง่ายมากขึ้น	1
ยูนิฟอร์มที่เป็นทางการอยากให้ใช้เนื้อผ้าที่ดี มีการออกแบบและตัดเย็บที่เหมาะสม และเสริมภาพลักษณ์ให้กับบุคลากร ให้มีดูมีรสนิยม และทันสมัย	1
อยากให้เสื้อยูนิฟอร์มมีกระเป๋ 1 ข้าง	1
กฎการใส่ยูนิฟอร์ม	(3)
อยากให้ใส่เสื้อโปโลได้ทุกวัน ไม่บังคับว่าให้ใส่เสื้อแบบใดในวันใด	2
ควรลดวันที่ต้องใส่ชุดยูนิฟอร์ม	1
การมีส่วนร่วม	(1)
ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นเรื่องยูนิฟอร์ม	1

เรื่องการเปิดเผยข้อมูลบุคลากรที่ติดเชื้อ COVID-19

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
ขอให้เปิดเผยข้อมูลและ timeline ของเจ้าหน้าที่ที่ติดโควิดทันทีที่ทราบว่าติดเชื้อ เพื่อให้ผู้ที่มีประวัติใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อได้เฝ้าระวังตนเอง เพราะท้ายสุดแล้วทุกคนในสำนักงานก็จะรู้กันอยู่แล้วว่าใครเป็นผู้ติดเชื้อหากเปิดเผยตั้งแต่แรกจะได้สร้างความไว้วางใจกันมากขึ้น	1

เรื่องการใช้พื้นที่ของสำนักงาน

ความคาดหวัง / ความคิดเห็น	ความถี่
อยากให้ชั้นดาดฟ้ามีการปลูกผักสวนครัวที่ปลูกง่าย เช่น ตะไคร้ กะเพรา โหระพา ผักบุ้ง	1

4.1.9 ผลสำรวจกรรมการบริหารสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังกรรมการบริหารสำนักงานฯ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 15 มีนาคม 2565 โดยมีกรรมการบริหารสำนักงานฯ จำนวน 3 ท่าน ตอบแบบสำรวจกลับมา

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยทรัพยากรในปัจจุบัน อย่างไร

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	พึงพอใจมาก ในยุทธศาสตร์ที่มีตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทันสมัย
2	ดีมาก โดยเฉพาะการจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการถึงบ้าน
3	พึงพอใจมาก

2. ในระยะ 3-5 ปีข้างหน้า ท่านคาดหวังให้สำนักงานวิทยทรัพยากรทำอะไร เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	สนับสนุนในด้านทรัพยากรทางการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตสามารถค้นหาข้อมูลได้กว้างขวางและในเชิงลึกเพราะองค์ความรู้ที่ค้นได้ในยุคเวลานั้นอาจจะไม่เพียงพอต่อการศึกษาและวิจัยในอนาคต
2	- เพิ่มลิงค์เชื่อมกับห้องสมุดสำหรับคนตาบอด และ เพิ่มห้องสมุดเกี่ยวกับภาพและเสียงที่ใช้ในการทำงานวิจัยด้านต่างๆ หรือ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับภาพและเสียง - มีนิทรรศการออนไลน์ที่นำเสนอหนังสือ เสียง และภาพหายาก เพื่อผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องเดินทางมาสถานที่จริง - มีกิจกรรมในลักษณะ Interactive กับผู้ให้บริการในรูปแบบต่างๆ - เน้นกลุ่มเป้าหมายวัยผู้ใหญ่ และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาหาร กิจกรรมศิลปะ การสอนใช้เทคโนโลยีง่ายๆเพื่อเข้าถึงความรู้สำหรับเด็กและผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น
3	คาดหวังว่าห้องสมุดจะพัฒนาระบบ Big data และ digital technology ทางวิชาการต่างๆ ที่จะมารองรับ

3. ท่านเห็นว่าในปัจจุบันสำนักงานวิทยทรัพยากรมีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องดำเนินการแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน

ชุดที่	ความคิดเห็น
1	ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลเชิงลึก ยังมีน้อยไป ต้องมีศักยภาพที่สามารถให้หรือเผยแพร่ข้อมูลเชิงลึกได้ง่าย เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยของนิสิต
2	การรณรงค์และปลูกฝังวินัยในการใช้ห้องสมุดสำหรับผู้รับบริการ
3	พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

4.1.10 ผลสำรวจผู้แทนนิสิตเก่าจากสมาคมนิสิตเก่าจุฬาฯ และนิสิตเก่าที่ทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังผู้แทนนิสิตเก่า รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ออนไลน์
ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 โดยมีนิสิตเก่าให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ประวัติการเป็นศิษย์เก่า		
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ ม.รามคำแหง	✓ อักษรศาสตร์	✓ อักษรศาสตร์	✓ ครุศาสตร์
นางสาวธิดา สารปริง หัวหน้างานบริหารวิชาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	✓ วิทยาศาสตร์	✓ วิทยาศาสตร์	๙ (กำลังศึกษา) ครุศาสตร์
นางสาวแพรวเอียร เจนนาวีวัฒน์ นิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	✓ พาณิชยศาสตร์ฯ	-	-

1. สมัยที่ท่านยังเรียนอยู่ ท่านมีโอกาสใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรมากน้อยเพียงใด	
รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ	สมัยปริญญาตรี - ใช้ห้องสมุดที่คณะอักษรศาสตร์มากกว่า เพราะ หอสมุดกลางอยู่ไกล สมัยปริญญาโทและเอก - ใช้บริการมากขึ้นโดยเฉพาะบริการวิทยานิพนธ์และ บริการฐานข้อมูลบทความวารสารต่างประเทศ
นางสาวธิดา สารปริง	มาใช้หอสมุดกลางบ่อยมาก (ระดับ 5) โดยเฉพาะช่วงปี 2553 ที่เริ่มเป็นนิสิต และชอบหอสมุดกลางมากเพราะมีหนังสือเยอะ มีทุกอย่างที่อยากอ่าน แต่พออยู่ ในช่วงปริญญาโท/เอก มีการใช้งานน้อยลง เพราะสภาพแวดล้อมของ หอสมุดกลางยังไม่ตรงความต้องการของชีวิตนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษามากนัก
นางสาวแพรวเอียร เจนนาวีวัฒน์	ช่วงปี 1-2 ใช้บริการบ่อยมาก โดยเฉพาะช่วง 24/7 ช่วงปี 3-4 มีการระบาดของโควิด จึงไม่ค่อยได้มาใช้บริการ จึงให้คะแนนใน ระดับ 3

2. ประสบการณ์ที่ท่านพอใจ / ไม่พึงพอใจ สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้/ ไม่มาใช้ห้องสมุด คืออะไร	
รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ	สมัยปริญญาตรี – พึงพอใจมาก มีหนังสือเยอะ โดยเฉพาะหนังสือเชิงประวัติศาสตร์ มีที่นั่งอ่านเพียงพอ ไม่ต้องจองคิวหรือจองที่นั่งอ่านได้ยาว สมัยก่อนค้นหนังสือได้ยาก ต้องใช้บัตรรายการหรือ Telnet สมัยปริญญาโทและเอก – ห้องสมุดมีเว็บไซต์เป็นหมวดหมู่ มีฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศให้บริการ และมี single search สามารถสืบค้นได้ทุกที่ทุกเวลา ประทับใจบริการสอนการใช้งานฐานข้อมูลเพราะตอนเรียนใหม่ ๆ จะยังใช้ไม่เป็น และชอบ CUIR ที่อ่านวิทยานิพนธ์ออนไลน์ได้เลย ถึงจะจำกัดเฉพาะตอนที่อยู่ในจุฬาฯ แต่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่าการใช้ตัวเล่ม สะดวกประหยัดเวลา
นางสาวธิดา สารปรัง	เรียนและทำงานในจุฬาฯ มากกว่า 12 ปีแล้ว เห็นการเปลี่ยนแปลงของหอสมุดกลางมาตลอด ขอชื่นชมว่ามีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องและสิ่งต่าง ๆ ที่มีให้บริการนั้นดีมาก ช่วงสมัยปริญญาตรี มาใช้หอสมุดกลางบ่อยเพราะส่วนตัวถูกสัมภาษณ์เป็นนิสิตที่อาศัยที่หอพัก เมื่อเลิกเรียนแล้ว สถานที่อันดับต้น ๆ ที่จะมา คือ หอสมุดกลาง โดยมาทำการบ้านและอ่านหนังสือ รู้สึกสบายใจว่าการไปสถานที่อื่น ๆ เพราะอยู่ในมหาวิทยาลัย ช่วงสมัยเรียนระดับบัณฑิตศึกษา วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไป การเรียนเปลี่ยนแปลงไป สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีร้านกาแฟที่นั่งทำงานได้เกิดขึ้น ส่วนด้านชีวิตการเรียน ระดับบัณฑิตศึกษาอยากได้ความเป็นส่วนตัว มีที่เงียบ ๆ ส่วนตัวให้นั่งคิดคนเดียว นั่งปรึกษากับเพื่อน แต่มหาวิทยาลัยและหอสมุดกลางที่ปรับพื้นที่ชั้น 1 และ 2 ไปแล้วไม่มีพื้นที่ส่วนตัวให้กับนิสิตบัณฑิตศึกษาเลย ส่วนมากมักสนับสนุนนิสิตปริญญาตรีมากกว่า จึงทำให้การใช้หอสมุดกลางลดลงประมาณ 20-30% แต่ก็ยังมาใช้บริการอยู่ และเห็นว่าการมาที่นี่ประหยัดกว่าการไปร้านกาแฟ เพราะมาที่หอสมุดกลางได้บรรยากาศเดียวกัน แต่ไม่ต้องเสียค่ากาแฟและอื่น ๆ จึงอยากให้หอสมุดกลางมีพื้นที่ส่วนตัวสำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษามากขึ้น การใช้ห้องอาจจะไม่ต้องจำกัดว่าต้องถึง 4 คนจึงจะใช้บริการได้
นางสาวแพรวเจียร เจนนาวิวัฒน์	หอสมุดกลางมีบรรยากาศดี มานั่งอ่านแล้วรู้สึกว่ามีเพื่อนนั่งอ่าน มีบรรยากาศของการเรียน โดยเฉพาะชั้น 1 และ 2 รู้สึกดีมากที่สามารถใช้เสียงได้ ไม่เหมือนห้องสมุดคณะบัญชี ที่เป็นห้องสมุดแบบเงียบ โดยส่วนตัวถูกสัมภาษณ์ชอบอ่านหนังสือในพื้นที่มีการใช้เสียงได้มากกว่า

	ส่วนมากมักมาใช้บริการพื้นที่มากกว่าการใช้หนังสือ โดยใช้พื้นที่ในการตีหนังสือและพูดคุย การใช้ทรัพยากรหนังสือหรืออื่น ๆ จะใช้มากในช่วงเขียน thesis ปริญญาตรีก่อนจบ อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ติดกับเพื่อน หากต้องการหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศใดก็สามารถค้นหาได้ในหอสมุดกลางเลย มีให้ใช้งานตามที่ต้องการเสมอ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดที่หอสมุดกลาง โดยส่วนตัวผู้สัมภาษณ์เห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ยังไม่ถึงกลุ่มนิสิต โดยได้แนะนำว่า นิสิตมักติดตามข่าวสารจาก Facebook page ที่ไม่เป็นทางการ เช่น page ที่เกี่ยวกับการเลือกเรียน Gen-ed ที่นิสิตตั้งขึ้นมากันเองเพื่อใช้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการเลือกเรียนวิชาศึกษาทั่วไป หากหอสมุดกลางสามารถนำข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไปลงกลุ่มเหล่านั้นได้ จะช่วยให้นิสิตได้รับข่าวสารทั่วถึงมากขึ้น
--	---

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อบทบาทของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในฐานะหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยต่อการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างไร	
รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ	พึงพอใจมาก ถ้าเป็นนิสิตหรือบุคลากรในจุฬาฯ สามารถเข้าถึงทรัพยากรทางวิชาการได้สะดวกและมีทรัพยากรน่าจะมากที่สุดในประเทศไทย โดยเฉพาะฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศ พอเป็นคนนอกแล้วใช้งานทรัพยากรของหอสมุดกลางได้ยากขึ้น CUIR สมัยนั้นก็สืบค้นไม่ได้ถ้าไม่ได้อยู่ในจุฬาฯ
นางสาวธิดา สารปริง	พึงพอใจมากโดยเฉพาะด้านของทรัพยากรสารสนเทศที่มีมากกว่าที่อื่นมาก ๆ เพื่อนที่ไปทำงานที่อื่น หากไม่สามารถหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากหน่วยงานที่ตนสังกัด ก็จะฝากผู้ถูกสัมภาษณ์มาช่วยค้นหาและดาวน์โหลดให้
นางสาวแพรวเจียร เจนนาวิวัฒน์	ถึงจบการศึกษาไปแล้วก็ยังอยากใช้บริการพื้นที่อยู่ อยากให้มีพื้นที่นั่งอ่านชั้นเจียบเพิ่มขึ้น พื้นที่ใช้เสียงได้เพิ่มมากขึ้น เพราะบางครั้งพื้นที่อ่านไม่เพียงพออยากให้เปิดบริการวันเสาร์-อาทิตย์นานมากขึ้น

4. ถ้าไม่เก็บเงินค่าเข้าใช้บริการ ให้เข้าใช้พื้นที่ หนังสือได้ฟรี แต่ถ้าจะยืมต้องจ่ายค่าประกันรายปี มีข้อคิดเห็นอย่างไร

รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ	เป็นแนวคิดที่ดีมาก ถึงแม้ว่าจะยินดีจ่ายค่าเช่า แต่การได้รับยกเว้นเป็นสิ่งที่ดีต่อใจ รู้สึกว่ามหาวิทยาลัยยังเห็นความสำคัญของศิษย์เก่า ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยสร้างเครือข่ายกับศิษย์เก่าที่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนการเก็บค่าบริการเพิ่มเติมหากต้องมีการยืมหนังสือหรือใช้ทรัพยากรฐานข้อมูล ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่าไม่แพงเกินไปหากเทียบกับทรัพยากรที่จะสามารถใช้งานได้ โดยเฉพาะเป็นสมาชิกแบบที่สามารถใช้งานฐานข้อมูลได้ถือว่าไม่แพงเลย
นางสาวธิดา สารปริง	ไม่เก็บค่าบริการกับศิษย์เก่าเมื่อเข้าใช้ก็เป็นนโยบายที่ดี แต่ต้องคำนึงถึงนิสิตที่จ่ายค่าเทอมในปัจจุบันด้วย หากให้ศิษย์เก่าใช้บริการ ควรมีสวัสดิประโยชน์ที่น้อยว่านิสิตปัจจุบันที่จ่ายค่าเทอมเต็มจำนวน ส่วนการเก็บค่าบริการเพิ่มเติม หากต้องการยืมหรือใช้ทรัพยากรฐานข้อมูล เห็นว่า หลายคนยอมจ่าย เพราะที่หอสมุดกลางมีทรัพยากรสารสนเทศเยอะมาก หากศิษย์เก่าสามารถจ่ายค่าสมาชิกหรือค่าบริการเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรได้ เทียบเท่ากับตอนที่เรียนอยู่ได้ รวมทรัพยากรที่เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ เชื่อว่าจะมีศิษย์เก่ามาเป็นสมาชิกมากขึ้น และยังสามารถได้จากหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยที่มีทรัพยากรไม่เทียบเท่าหอสมุดกลาง
นางสาวแพรวเชียร เจนนาวิวัฒน์	เป็นแนวคิดที่ดีที่จะให้ศิษย์เก่ายังสามารถเข้ามาใช้พื้นที่หอสมุดกลางได้ต่อ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการยืมหนังสือก็สามารถจ่ายเพิ่มได้ เพราะเข้าใจว่าการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความเสี่ยงที่ทรัพยากรจะเสียหาย การเสียค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่ยอมรับได้

5. หากท่านมีโอกาสได้ใช้บริการห้องสมุดอีกครั้งท่าน คาดหวังให้ห้องสมุดมีบริการอะไรเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านหรือองค์กรของท่าน	
รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ	ศิษย์เก่าหลายคน หากพบว่าไม่สามารถหาหนังสือหรือบทความวารสารจากฐานข้อมูลจากหน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่ได้ อันดับแรกที่จะนึกถึง คือ หอสมุดกลาง จุฬาฯ เพราะรู้สึกว่าเป็นที่ที่มีทรัพยากรมากที่สุด จึงอยากให้หอสมุดกลางยังเป็นที่พึ่งของศิษย์เก่าหรือเปิดให้ศิษย์เก่าสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความรู้หรือความจริง อยากให้มีการดึงศิษย์เก่ามาเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น

	อยากให้สามารถเข้าถึงบริการของหอสมุดกลางผ่านทาง mobile device ได้ เพราะในอนาคต คนยุคต่อไปก็จะใช้ mobile device เป็นหลัก การทำให้เข้าถึงในช่องทางนี้ได้จะช่วยอำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้รับบริการในอนาคต
นางสาวธิดาภาดา สารปริง	อยากให้พื้นที่ชั้น 7 มีความเคลื่อนไหวมากกว่านี้ เพราะเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการจัดงานต่าง ๆ เช่น อาจนำความรู้ใหม่ ๆ หรือเป็นพื้นที่ให้นิสิตบัณฑิตศึกษาแสดงผลงาน เสนาทางวิชาการ โดยวนมาจัดเรื่อย ๆ และจัดบ่อย ๆ หากทำได้ จะทำให้หอสมุดกลางเป็นสถานที่ที่ให้ความรู้ดีกว่ามาที่เดียวจบ ได้ครบทุกอย่างที่อยู่ในจุฬาฯ ทั้งความรู้ หนังสือ งานวิจัย นิทรรศการ กิจกรรม วิชาการ และพิพิธภัณฑ์
นางสาวแพรวเจียร เจนนาวีวัฒน์	การใช้พื้นที่นั่งอ่าน อยากให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านแบบเงียบ เพิ่มพื้นที่ที่ใช้เสียงได้ และเพิ่มเวลาการให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ให้นานขึ้น

ข้อมูลเบ็ดเตล็ดที่น่าสนใจ

1. รศ.ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ

“หากมองในมุมมองของนักวิชาการยังคงยกให้सनงเป็นอันดับ 1 สำหรับความหลากหลายของทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้านวิชาการมากที่สุดที่ได้รับการยอมรับจากหลายๆ คน”

2. นางสาวธิดาภาดา สารปริง

“ในมุมมองของนิสิตเก่า และออกไปทำงานข้างนอก ก็ยังคงมองถึงการเข้าถึงทรัพยากรที่จุฬาฯ มีความหลากหลายของทรัพยากรมากกว่าที่อื่น ซึ่งยังพบว่าเพื่อนศิษย์เก่าที่ทำงานข้างนอก ก็ยังคงต้องการใช้งานฐานข้อมูลอยู่เรื่อย ๆ และไม่สามารถเข้าถึงได้ก็ต้องส่งให้เพื่อนๆ ที่ยังทำงานหรือเรียนในจุฬาฯ ช่วยดาวน์โหลดให้”

3. นางสาวแพรวเจียร เจนนาวีวัฒน์

“จากการสัมภาษณ์ พบว่าน้องนิสิตไม่เคยใช้งานทรัพยากรโดยตรง อาศัยการใช้งานพื้นที่ และไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการสืบค้นออนไลน์ อาศัย Google และไม่ทราบว่าผลลัพธ์ภายใต้เครือข่ายมหาวิทยาลัยจะได้ข้อมูลของบทความที่แตกต่างจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน และตลอดที่เรียนมา 4 ปี ไม่ได้รับการแนะนำเรื่องการสืบค้นจากอาจารย์ผู้สอน หรือหน่วยงานใดๆ”

4.2 รายชื่อคณะกรรมการฯ และคำสั่งแต่งตั้ง

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2565

1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	ประธานคณะกรรมการ
2. นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย	ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	คณะกรรมการ
3. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	ฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการ
4. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ	ฝ่ายบริหาร	คณะกรรมการ
5. นางระเบียบ แสงจันทร์	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	คณะกรรมการ
6. นายธนัช บุญจันทร์	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	คณะกรรมการ
7. นางสาวนันทาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์	ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	คณะกรรมการ
8. นายรัฐธีร์ ปภัสสุริย์โชติ	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	คณะกรรมการ
9. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	คณะกรรมการ
10. นางสาวนริญา จันทร์กลับ	ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	คณะกรรมการ
11. นางฉัตรวรรณ สุกใจประภารัตน์	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด	คณะกรรมการ- และเลขานุการ



คำสั่ง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ ๐๓๒ /๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เพื่อให้การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 และ มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 : 2015 อาศัยอำนาจตามความใน หมวด ๒ ข้อ ๑๒ (๒) ข้อบังคับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยการรักษาการแทนและการปฏิบัติกรแทน พ.ศ. ๒๕๕๑ สำนักงานฯ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย	คณะกรรมการ
๓. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	คณะกรรมการ
๔. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์	คณะกรรมการ
๕. นางระเบียบ แสงจันทร์	คณะกรรมการ
๖. นายธนัช บุญจันทร์	คณะกรรมการ
๗. นางสาวนันทาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์	คณะกรรมการ
๘. นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ	คณะกรรมการ
๙. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์	คณะกรรมการ
๑๐. นางสาวนริญา จันทร์กลับ	คณะกรรมการ
๑๑. นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์	คณะกรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ ๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์ ดร.อมร เพชรสม)
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร