

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ศูนย์วิทยบริการได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้ทั้งอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แจกแบบสอบถามวันที่ 15-30 พฤศจิกายน 2547 จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 184 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92 แบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 27 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 25 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 132 คน สรุปผลการสำรวจ ตามเอกสารที่แนบได้ดังนี้

บริการทั่วไป

1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 28
2. บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ [OPAC] ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 36
3. บริการวารสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 35
4. บริการหนังสือสำรอง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46 รองลงมาคือระดับไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 21
5. บริการจองหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34 รองลงมาคือระดับไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 27
6. บริการสื่อโสตทัศน์ [VDO, CD, เทป] ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 33 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 30
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 38 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 37.5
8. บริการถ่ายเอกสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 34
9. การแนะนำหนังสือใหม่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 42 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 34
10. การจัดชั้นหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 34
11. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 37

12. การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก**
ร้อยละ 48 รองลงมาคือ**ระดับปานกลาง** ร้อยละ 30.5
13. การปฐมนิเทศหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก**
ร้อยละ 42 รองลงมาคือ**ระดับปานกลาง** ร้อยละ 35
14. การบริการที่ห้องสมุดสื่อบริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ **ไม่เคยใช้บริการ** ร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ
ระดับปานกลาง ร้อยละ 19
15. การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก**
ร้อยละ 56 รองลงมาคือ**ระดับปานกลาง** ร้อยละ 28

บริการอินเทอร์เน็ต

1. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน **ระดับปานกลาง**
ร้อยละ 43 รองลงมาคือ**ระดับมาก** ร้อยละ 27
2. ความเร็วในการเปิดข้อมูลแต่ละ Web Site ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับ**
ปานกลาง ร้อยละ 39 รองลงมาคือ**ระดับมาก** ร้อยละ 22
3. การจัดวางอุปกรณ์มีความสะดวกในการใช้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับ**
ปานกลาง ร้อยละ 47 รองลงมาคือ**ระดับมาก** ร้อยละ 28
4. คู่มือช่วยค้นหรือเอกสารแนะนำ Web Site ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับ**
ปานกลาง ร้อยละ 47 รองลงมาคือ**ระดับมาก** ร้อยละ 20
5. การบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก** ร้อยละ 40 รอง
ลงมาคือ**ระดับปานกลาง** ร้อยละ 34
6. บริการ Print Out ข้อมูล ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับปานกลาง** ร้อยละ 34
รองลงมาคือ**ระดับไม่เคยใช้** ร้อยละ 24

สำหรับบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้ตอบว่า**ไม่เคยใช้บริการ** 3 อันดับ คือ บริการห้องสมุดที่สื่อบริการ ร้อยละ 55.4 บริการจองหนังสือ ร้อยละ 27 และบริการหนังสือสำรอง ร้อยละ 21

ทั้งนี้เพราะว่าการเก็บแบบสอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการที่ศูนย์วิทยบริการเท่านั้น และจำนวนผู้ที่เคยไปใช้ห้องสมุดสื่อบริการ จะเป็นเฉพาะนักศึกษาที่ไปฝึกปฏิบัติที่กรุงเทพฯ ส่วนบริการจองหนังสือ และบริการหนังสือสำรอง ศูนย์วิทยบริการจะต้องปรับปรุง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในปีการศึกษา 2548

ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์

1. ห้องสมุดมีเสียงดัง โดยเฉพาะจากการถูพื้นและการจัดเก้าอี้
2. บางครั้งเลยเวลา 10.00 น. ยังไม่เปิดแอร์ ทำให้อากาศในห้องมีกลิ่นอึดอัดและอบอ้าว

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

1. หนังสือมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ
2. เจ้าหน้าที่ตอบปัญหาในการขอความร่วมมือได้ไม่เต็มที่
3. ให้ยืมหนังสือควรมีระยะเวลาในการคืนมากกว่า 2 อาทิตย์
4. การหาหนังสือในชั้นลำบากหนังสืออยู่ไม่ตรงหมวดหมู่
5. หนังสือไม่ทันสมัยตามที่อาจารย์สอน
6. ตำราในห้องสมุดเก่ามากกว่า 10 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. ควรให้ยืมวารสารออกจากห้องสมุดได้
2. น่าจะเปิดบริการถึง 20.00 น. ทุกวัน
3. การบริการน้ำดื่มควรมีภาชนะที่สะอาด
4. ห้องน้ำควรมีสบู่และกระดาษชำระและควรสะอาดกว่านี้