บทวิทยุรายการ " ก้าวไกลกับวิทยบริการ " **ครั้งที่** 1 **ออกอากาศ** 04/01/47

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สวัสดีปีใหม่ 2547 แด่ ...ท่านผู้ฟังรายการสารคดี 3 นาที " ก้าวไกลกับวิทยบริการ " ทางสถานีวิทยุจุฬาฯ แห่งนี้ทุกท่านค่ะ รายการของเราจัดติดต่อกันมาเป็นปีที่ 4 แล้วนะคะ มีข้อเสนอแนะดีดีหรือติชมรายการเข้ามาได้ โดยผ่านทางสถานีวิทยุจุฬาฯ หรือแจ้งมายังสถาบันวิทยบริการโดยตรงที่เว็บไซต์ www.car.chula.ac.th ชาวสถาบันฯ ขอน้อมรับความคิดเห็นด้วยความขอบคุณยิ่ง เช่นเดียวกับที่เรายึดมั่นนโยบายประกันคุณภาพ พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ ดังนั้น สถาบันฯ จึงให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น ท่านที่เป็นลูกค้าประจำของห้องสมุด คงได้เห็นหรือใช้บริการกล่องรับความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยแบบฟอร์ม 3 ประเภท 3 สี หรือผู้ที่สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดทางออนไลน์ คงจะคุ้นเคยกับทางเลือก Suggestion ที่เปิดโอกาสให้บอกกล่าวหรือแจ้งความขัดข้องใจกันมาได้ ขณะนี้สถาบันฯ ได้ ***สรุปความคิดเห็น*** ในภาพรวมประจำปีงบประมาณ 2545 – 2546 พบว่า แนวโน้มของการได้รับความคิดเห็นจากกล่องนั้นลดลง ในขณะเดียวกันผู้รับบริการมีความสนใจแสดงความคิดเห็นผ่านหน้าจอการสืบค้นมากขึ้น ซึ่งผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา (348 ราย) และบุคคลภายนอก (329 ราย) มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันมาก และแสดงความคิดเห็นเรื่องบุคลากรมากที่สุด (ร้อยละ 23) ในจำนวนนี้แสดงความชื่นชมและให้กำลังใจ 40 รายการ นอกจากนี้ได้นำความคิดเห็นที่หลากหลายและซ้ำซ้อนกันนั้นมาจัดเป็นกลุ่มเรื่องสำคัญๆ และประมวลผลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการติดตามงานที่อยู่ในระหว่างดำเนินการหรือยังไม่แล้วเสร็จต่อไป

ในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความคิดเห็นว่ายังไม่พอเพียง แต่มีความทันสมัยดี คุณภาพผู้ให้บริการ / คุณภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี ส่วนประเภทของการให้บริการมีระดับความรวดเร็วและความถูกต้องสูงสุดอยู่ในระดับดี

นอกจากนี้สถาบันฯ กำลังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทุกจุดบริการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการในปี 2547 นี้ และคาดหวังว่าจะเป็นปีแห่งการอ่านและการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบที่สุด