

สถิติความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

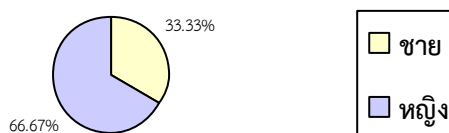
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เดือน ต.ค. 2564 – ก.ย. 2565

ประมวลผลข้อมูล ณ วันที่ 10 ต.ค. 2565

ผลประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เดือนต.ค. 2564 – ก.ย. 2565 มีจำนวนผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมด 599 คน โดยมีผู้ใช้บริการที่สอบถามเข้ามาเป็นคำถามในเชิงลึก ได้แก่ บริการแนะนำการทำวิจัย บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมหรืออ้างอิง จำนวน 29 คน และส่งแบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่สอบถามเข้ามาเป็นคำถามในเชิงลึกและมีผู้ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจกลับมา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบประเมิน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 89.66 พิจารณาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด



การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กำหนดให้มีการประเมินด้านต่าง ๆ และได้กำหนดระดับของผลการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ตามค่าเฉลี่ยของผลการประเมินที่ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1) ด้านกระบวนการและการให้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการและการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.33	มาก
2. ขั้นตอนมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	4.67	มากที่สุด
3. ขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.33	มาก
4. สารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	4.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.50	มากที่สุด

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรที่ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.33	มาก
2. ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.33	มาก
3. ความถูกต้องในการบริการ	4.33	มาก
4. ความรู้และความชำนาญในการใช้เครื่องมือสื่อบันทึก	4.67	มากที่สุด
5. ความน่าเชื่อถือ	4.00	มาก
6. การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	4.00	มาก
7. การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.33	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.29	มาก

3) ด้านสถานที่

ตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ที่ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้รอรับบริการ	4.00	มาก
2. ความสะอาด และเป็นระเบียบ	3.67	มาก
3. ป้ายบอกบริการที่ชัดเจน เห็นได้ง่าย	3.67	มาก
4. เคาน์เตอร์อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและสะดวกในการติดต่อ	3.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.67	มาก

ค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 4.15 ระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี