

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2555

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

หัวข้อ	ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ			
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.82	3.81	3.84
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.87	3.92	3.82
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.85	3.89	3.81
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.85	3.88	3.80
ภาพรวม ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.85	3.87	3.82
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด			
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.02	4.05	3.98
2.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.99	4.03	3.96
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.92	3.97	3.86
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3.92	3.96	3.88
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.89	3.94	3.83
ภาพรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	3.95	3.99	3.90
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด			
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.09	4.09	4.07
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.00	4.06	3.93
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.97	4.02	3.90
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อม	3.89	3.91	3.86
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.94	3.95	3.93
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.95	3.99	3.92
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.96	4.01	3.90
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	3.99	4.05	3.92
ภาพรวม ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.97	4.01	3.93

หัวข้อ	ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.82	3.83	3.82
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.07	4.13	4.00
4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.99	4.01	3.97
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.59	3.49	3.72
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่มมีเพียงพอ (เฉพาะวิทยาเขตสงขลา)	3.64	3.51	3.79
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.01	3.98	4.05
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.05	4.01	4.10
ภาพรวม ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	3.85	3.92
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้			
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.91	3.93	3.88
5.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น บริการ กิจกรรม ทรัพยากร สารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ	3.91	3.91	3.90
5.3 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการ ให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.83	3.84	3.82
ภาพรวม ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.94	3.89	3.87
6. การบริการของห้องสมุดโดยรวม			
6.1 มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	3.94	3.91	3.99