

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2556 ครั้งที่ 2

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย										
	ภาพรวม	นิสิต				บุคลากร			ประชาชน		
		ภาพรวม นิสิต	นิสิต ใหม่	ปี2-4	บัณฑิต ศึกษา	ภาพรวม บุคลากร	สาย วิชาการ	สาย สนับสนุน	ภาพรวม ประชาชน	เป็น สมาชิก ห้องสมุด	ทั่วไป
<b>1. ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ</b>											
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.00	3.98	4.23	3.89	3.67	4.03	4.08	4.00	4.67	4.00	5.00
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.02	4.02	4.29	3.94	3.33	4.00	4.08	3.96	4.33	3.00	5.00
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.14	4.15	4.29	4.09	4.33	4.08	4.08	4.08	4.33	4.00	4.50
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.05	4.05	4.17	4.00	4.00	4.00	4.08	3.96	4.67	5.00	4.50
<b>ภาพรวม ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ</b>	<b>4.05</b>	<b>4.05</b>	<b>4.24</b>	<b>3.98</b>	<b>3.83</b>	<b>4.03</b>	<b>4.08</b>	<b>4.00</b>	<b>4.50</b>	<b>4.00</b>	<b>4.75</b>
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>											
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	4.14	4.14	4.13	4.33	4.24	4.42	4.16	4.33	4.00	4.50
2.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.24	4.20	4.20	4.19	4.67	4.35	4.58	4.24	4.33	4.00	4.50
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.95	3.90	4.17	3.80	3.67	4.08	4.17	4.04	4.67	5.00	4.50
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.08	4.05	4.20	3.97	4.67	4.19	4.67	3.96	4.33	3.00	5.00

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย										
	ภาพรวม	นิสิต				บุคลากร			ประชาชน		
		ภาพรวม นิสิต	นิสิต ใหม่	ปี2-4	บัณฑิต ศึกษา	ภาพรวม บุคลากร	สาย วิชาการ	สาย สนับสนุน	ภาพรวม ประชาชน	เป็น สมาชิก ห้องสมุด	ทั่วไป
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	4.10	4.08	4.29	3.98	4.67	4.16	4.42	4.04	4.00	3.00	4.50
<b>ภาพรวม</b> ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ	<b>4.11</b>	<b>4.07</b>	<b>4.20</b>	<b>4.01</b>	<b>4.40</b>	<b>4.21</b>	<b>4.45</b>	<b>4.09</b>	<b>4.33</b>	<b>3.80</b>	<b>4.60</b>
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>											
3.1 บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.41	4.39	4.60	4.29	4.67	4.46	4.83	4.28	4.67	4.00	5.00
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.41	4.39	4.49	4.34	5.00	4.43	4.75	4.28	4.67	5.00	4.50
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมี อัธยาศัยดี	4.40	4.39	4.43	4.36	5.00	4.46	4.83	4.28	4.00	4.00	4.00
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.35	4.34	4.49	4.27	4.67	4.43	4.75	4.28	3.67	3.00	4.00
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	4.31	4.54	4.21	4.67	4.32	4.58	4.20	4.33	4.00	4.50
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.34	4.34	4.46	4.28	4.67	4.35	4.67	4.20	4.00	4.00	4.00
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.31	4.31	4.40	4.27	4.33	4.30	4.50	4.20	4.33	5.00	4.00
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.26	4.26	4.31	4.22	4.67	4.30	4.50	4.20	4.00	4.00	4.00
<b>ภาพรวม</b> ด้านบุคลากรของห้องสมุด	<b>4.35</b>	<b>4.34</b>	<b>4.46</b>	<b>4.28</b>	<b>4.71</b>	<b>4.38</b>	<b>4.68</b>	<b>4.24</b>	<b>4.21</b>	<b>4.13</b>	<b>4.25</b>
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.10	4.04	4.06	4.02	4.33	4.22	4.25	4.20	5.00	5.00	5.00
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.21	4.20	4.09	4.24	4.67	4.22	4.33	4.16	4.33	4.00	4.50

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย										
	ภาพรวม	นิสิต				บุคลากร			ประชาชน		
		ภาพรวม นิสิต	นิสิต ใหม่	ปี2-4	บัณฑิต ศึกษา	ภาพรวม บุคลากร	สาย วิชาการ	สาย สนับสนุน	ภาพรวม ประชาชน	เป็น สมาชิก ห้องสมุด	ทั่วไป
4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.24	4.25	4.46	4.17	4.33	4.22	4.25	4.20	4.00	3.00	4.50
4.4 ความปลอดภัยภายในสำนักหอสมุด	4.38	4.39	4.63	4.28	4.67	4.35	4.33	4.36	4.33	4.00	4.50
4.5 ความสะอาดภายในสำนักหอสมุด	4.42	4.44	4.66	4.35	4.67	4.32	4.42	4.28	4.67	4.00	5.00
<b>ภาพรวม</b> ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	<b>4.27</b>	<b>4.26</b>	<b>4.38</b>	<b>4.21</b>	<b>4.53</b>	<b>4.26</b>	<b>4.32</b>	<b>4.24</b>	<b>4.47</b>	<b>4.00</b>	<b>4.70</b>
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>											
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว Facebook จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	4.17	4.16	4.37	4.06	4.67	4.16	4.25	4.12	5.00	5.00	5.00
5.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น บริการ/กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ	4.14	4.14	4.31	4.07	4.33	4.16	4.42	4.04	4.00	3.00	4.50
5.3 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.07	4.07	4.29	3.98	4.33	4.05	4.25	3.96	4.00	4.00	4.00
<b>ภาพรวม</b> ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	<b>4.13</b>	<b>4.12</b>	<b>4.32</b>	<b>4.03</b>	<b>4.44</b>	<b>4.13</b>	<b>4.31</b>	<b>4.04</b>	<b>4.33</b>	<b>4.00</b>	<b>4.50</b>
<b>6. การบริการของโดยรวม</b>											
6.1 มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักหอสมุด (ภาพรวม)	4.35	4.36	4.57	4.28	4.33	4.32	4.50	4.24	4.33	4.00	4.50