



# Stang Mongkolsuk Library

## Customer Satisfaction Survey 2009

ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ขอความร่วมมือจากทุกท่านช่วยกรณาสละเวลาอันมีค่า กรอกแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ประจำปีการศึกษา 2552

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับมายังห้องสมุด ท่านที่ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อและส่งคืน จะได้รับของที่ระลึกจากทางห้องสมุด (รับของที่ระลึกได้ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน)

### ตอนที่ 1

ข้อมูลของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

#### 1. สถานภาพ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา                                       | <input type="checkbox"/> อาจารย์                            |
| <input type="checkbox"/> นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุน | <input type="checkbox"/> บุคลากรจากภาคเอกชน / ประชาชนทั่วไป |

#### 2. ระดับการศึกษาปัจจุบัน / หรือกำลังศึกษาในระดับ

- |   |                                    |                                   |                                    |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|

#### 3. ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาคณิตศาสตร์ | <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีชีวภาพ | <input type="checkbox"/> แพทยศาสตร์รามฯ / กทม. / พระบรมชนกฯ               |
| <input type="checkbox"/> คณิตศาสตร์        | <input type="checkbox"/> พฤษศาสตร์       | <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา อื่นๆ ภายนอกมหิดล .....(โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> เคมี              | <input type="checkbox"/> พยาธิชีววิทยา   | <input type="checkbox"/> คณะ/สถาบันอื่นๆ ภายใน ม.มหิดล .....(โปรดระบุ)    |
| <input type="checkbox"/> จุลชีววิทยา       | <input type="checkbox"/> ฟิสิกส์         | <input type="checkbox"/> หน่วยงานอื่นๆ ในคณะวิทยาศาสตร์ .....(โปรดระบุ)   |
| <input type="checkbox"/> ชีวเคมี           | <input type="checkbox"/> เกษตรวิทยา      | <input type="checkbox"/> หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว                      |
| <input type="checkbox"/> ชีววิทยา          | <input type="checkbox"/> สรีรวิทยา       |   |

#### 4. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน            | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน         |  |

#### 5. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการเป็นส่วนใหญ่

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 08.00 -12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.00-13.00 น. | <input type="checkbox"/> 13.00-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> หลัง 16.00 น.   | <input type="checkbox"/> วันเสาร์       | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน      |

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ**ระดับคุณภาพบริการ**ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL™ โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่อง ของแต่ละข้อ **ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือ ไม่ตอบ ให้เลือกวงกลมที่ N/A**

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่ออก ความ คิดเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
<b>การรับรู้บริการของห้องสมุด</b>							
1. บุคลากรของห้องสมุด <b>สร้างความประทับใจ</b> ให้กับผู้ให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
2. บุคลากรของห้องสมุด <b>เอาใจใส่ให้ความสนใจ</b> กับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
3. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความสุภาพ</b> ต่อผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
4. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความพร้อม</b> ในการ <b>ตอบคำถาม</b> ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
5. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความรู้</b> ในการ <b>ตอบคำถาม</b> ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
6. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความน่าเชื่อถือ</b>	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
7. บุคลากรของห้องสมุด <b>เข้าใจความต้องการ</b> ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
8. บุคลากรของห้องสมุด <b>เต็มใจให้ความช่วยเหลือ</b> ผู้ให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
9. บุคลากรของห้องสมุด <b>สามารถแก้ไข</b> ปัญหาของผู้ใช้บริการได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อบริการ</b>							
.....							
.....							
.....							
.....							
<b>คุณภาพทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด</b>							
10. ห้องสมุดมี <b>ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์</b> ที่ผู้ต้องการ (เช่น หนังสือ วชิรญาณพิมพ์ หนังสือพิมพ์)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
11. ห้องสมุดมี <b>วารสาร</b> ที่ผู้ต้องการ (ทั้งแบบรูปเล่มและอิเล็กทรอนิกส์)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
12. ห้องสมุดมี <b>ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b> ที่ผู้ต้องการ (เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆที่บอกรับ)	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
13. ห้องสมุดมี <b>ระบบบริการสืบค้นหนังสือและสิ่งพิมพ์ห้องสมุด (OPAC)</b> ที่ใช้งานทำให้ผู้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่ออก ความ คิดเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
14. ห้องสมุดมีการจัดวางสิ่งพิมพ์เป็น ระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการ ค้นหาสิ่งพิมพ์จากชั้นวาง	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
15. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
16. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ ห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
17. ผู้ใช้สามารถใช้เว็บไซต์ของห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด</b>							
.....							
.....							
.....							
<b>สถานที่ของห้องสมุด</b>							
18. สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้ อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
19. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับ ศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
20. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไป ใช้ได้สะดวก	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
21. ห้องสมุดเป็นสถานที่เหมาะแก่ การศึกษาหาความรู้และ/หรือการ ศึกษาวิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
22. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษา ค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ของห้องสมุด</b>							
.....							
.....							
.....							
<b>กิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด</b>							
23. ห้องสมุดจัดกิจกรรมการจัดบรรยาย อบรม สัมมนาความรู้ทางวิชาการ ด้านสารสนเทศในหัวข้อต่างๆ เช่น โปรแกรม Endnote โปรแกรม คอมพิวเตอร์ต่างๆและเทคนิคการ สืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่ต้องการ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออก ความ คิดเห็น	
	ต่ำ	สูง								ต่ำ	สูง								ต่ำ	สูง									
24. ห้องสมุดจัดกิจกรรมพิเศษที่ <b>เสริมสร้างความสามัคคีและความ ร่วมมือ</b> ภายในชุมชนคณะ วิทยาศาสตร์ เช่น งาน มหิดล-พญาไท Book Fair งาน Mini – Book Fair, IT User Club เป็นต้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A	
25. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่าน สามารถรับทราบและติดตามข่าว ประชาสัมพันธ์ผ่านวิธีต่างๆ ได้ เช่น แผ่นพับ ใบประกาศ เว็บไซต์ ฯลฯ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A	
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด</b>																													
.....																													
.....																													
.....																													
.....																													

**ตอนที่ 3** กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ**ระดับความพึงพอใจ**ในด้านต่างๆของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข โดยวงกลม  
ล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงใน**ช่องของระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง**ในแต่ละข้อ **ถ้าท่านไม่  
เคยใช้บริการหรือไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น ให้เลือกวงกลมที่ N/A**

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออก ความ คิดเห็น
	ต่ำ	สูง								
<b>ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด</b>										
1. เวลาเปิดบริการของห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์ 8.00-19.30 น. (เปิดภาคเรียน) 8.30-19.30 น. (ปิดภาคเรียน), เสาร์, 8.30-16.30 น.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2. ความสะอาดของห้องสมุด การจัดและตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายใน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
3. ห้องน้ำสำหรับผู้ชาย-หญิง ภายในห้องสมุด (ชั้น 3 ตึกฟิสิกส์)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
4. ปริมาณพื้นที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
5. บริการร้านถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 ตึกฟิสิกส์)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
6. มุมชีพ้าพักผ่อน โทรทัศน์ UBC มุมอ่านหนังสือพิมพ์ มุมอ่านนิตยสาร บริการน้ำดื่ม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด</b>										
.....										
.....										
.....										
.....										
<b>ด้านบริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด</b>										
1. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์</b> บริการจอง ยืมต่อ ชำระค่าปรับ บริการ จอง ออนไลน์ บริการต่อหนังสือทางออนไลน์ด้วยตนเอง และบริการทำบัตรสมาชิก ห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

