



หมายเลขแบบสอบถาม.....

## Customer Satisfaction Survey 2013

งานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ขอความร่วมมือจากทุกท่านช่วยกรุณาใช้เวลาอันมีค่า กรอกแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ประจำปีการศึกษา 2556

โปรดตอบแบบสอบถามครบทุกข้อและส่งคืนได้ที่ห้องสมุด ท่านจะได้รับของที่ระลึก (รับของที่ระลึกได้ ณ เคาน์เตอร์บริการยืม - คืน) ทุกข้อคิดเห็นของท่าน ทางห้องสมุดจะนำไปพยายามปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพ

- นักศึกษา  อาจารย์  
 นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุน  บุคลากรภายนอก

2. ระดับการศึกษาปัจจุบันของผู้ใช้บริการ

- ปริญญาตรีชั้นปีที่.....  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

3. ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด

- |                                            |                                          |                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ภาควิชาคณิตศาสตร์ | <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีชีวภาพ | <input type="checkbox"/> แพทยศาสตร์รามาฯ / กทม. / พระบรมชนกฯ             |
| <input type="checkbox"/> คณิตศาสตร์        | <input type="checkbox"/> พลุกษศาสตร์     | <input type="checkbox"/> หน่วยงานอื่นๆ ในคณะวิทยาศาสตร์ ..... (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> เคมี              | <input type="checkbox"/> พยาธิชีววิทยา   | <input type="checkbox"/> คณะ/สถาบันอื่นๆภายใน ม.มหิดล ..... (โปรดระบุ)   |
| <input type="checkbox"/> จุลชีววิทยา       | <input type="checkbox"/> ฟิสิกส์         | <input type="checkbox"/> สถาบันการศึกษา อื่นๆภายนอกมหิดล .....(โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> ชีวเคมี           | <input type="checkbox"/> เกษศาสตร์       | <input type="checkbox"/> หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว                     |
| <input type="checkbox"/> ชีววิทยา          | <input type="checkbox"/> สรีรวิทยา       |                                                                          |

4. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

- ทุกวัน  สัปดาห์ละ 1 ครั้ง  สัปดาห์ละ 2 ครั้ง  เดือนละ 1-2 ครั้ง  ไม่แน่นอน

5. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 08.00 -12.00 น.  12.00-13.00 น.  13.00-16.00 น.  
 หลัง 16.00 น.  วันเสาร์

6. ท่านเข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน  ใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์  ทักผ่อน / ดู TV  เป็นจุดนัดพบ  
 ดิวกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน  ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wifi  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2** กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ**คุณภาพบริการและกิจกรรมต่างๆ** ที่จัดขึ้นของงานสารสนเทศและห้องสมุด **สตางค์ มงคลสุข** คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของ **ระดับบริการทั้ง 3 ช่องในแต่ละข้อ** ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือ ไม่เคยใช้บริการ ให้เลือกวงกลมตรง **N/A**

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ	
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง		
<b>คุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>												
1. บุคลากรของห้องสมุด <b>สร้างความประทับใจ</b> ให้กับ ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
2. บุคลากรของห้องสมุด <b>เอาใจใส่</b> ให้ <b>ความสนใจ</b> กับ ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
3. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความสุข</b> ต่อผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
4. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความพร้อม</b> ในการ <b>ตอบ</b> <b>คำถาม</b> ของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
5. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความรู้</b> ในการ <b>ตอบคำถาม</b> ของผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
6. บุคลากรของห้องสมุด <b>มีความน่าเชื่อถือ</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
7. บุคลากรของห้องสมุด <b>เข้าใจความต้องการ</b> ของ ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
8. บุคลากรของห้องสมุด <b>เต็มใจ</b> ให้ <b>ความช่วยเหลือ</b> ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
9. บุคลากรของห้องสมุด <b>สามารถแก้ไข</b> ปัญหาของ ผู้ให้บริการได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>												
-----												
-----												
<b>คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ</b>												
10. ผู้ใช้สามารถ <b>เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ</b> <b>อิเล็กทรอนิกส์</b> ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงาน ได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
11. ผู้ใช้สามารถ <b>ใช้เว็บไซต์</b> ของห้องสมุดค้นหา <b>สารสนเทศ</b> ได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
12. ห้องสมุดมี <b>ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์</b> <b>ที่ผู้ใช้ต้องการ</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
13. ห้องสมุดมี <b>ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่</b> <b>ผู้ใช้ต้องการ</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง	
14. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
15. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ง่ายทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
16. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบและความสะดวกในการจัดวางสิ่งพิมพ์เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
17. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และ/หรือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการควบคุมสารสนเทศของผู้ใช้</b>											
-----											
-----											
-----											
<b>สถานที่ของห้องสมุด</b>											
18. สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
19. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
20. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้สะดวก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
21. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และ/หรือการศึกษาวิจัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
22. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ของห้องสมุด</b>											
-----											
-----											
-----											
<b>กิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด</b>											
23. กิจกรรมการจัดบรรยาย อบรม สัมมนาความรู้ทางวิชาการด้านสารสนเทศในหัวข้อต่างๆ เช่น โปรแกรม Endnote โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ และเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง	
24. กิจกรรมพิเศษต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสังคมและส่งเสริมการรักการอ่านภายในคณะฯ เช่น งาน Mahidol-Phayathai Bookfair, Mini – Book Fair, ศูนย์รับบริจาคหนังสือ เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
25. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านวิธีต่างๆ ได้ เช่น แผ่นพับ ใบประกาศ เว็บไซต์ ฯลฯ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด</b>											
-----											
-----											
-----											

**ตอนที่ 3** กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ**ความพึงพอใจในด้านต่างๆของงานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข** ลงในช่องของระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละข้อ **ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือ ไม่เคยใช้บริการ ให้เลือกวงกลมตรง N/A**

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ				สูง	
<b>ด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด</b>						
1. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์</b> บริการจอง ยืมต่อ ชำระค่าปรับ บริการจอง ออนไลน์ บริการต่อหนังสือทางออนไลน์ด้วยตนเอง และบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	1	2	3	4	5	N/A
2. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>เคาน์เตอร์บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น</b> และ <b>บริการตอบคำถามทางวิชาการ (บริเวณชั้น 2)</b>	1	2	3	4	5	N/A
3. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการ Document Delivery Service</b> (สำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด) และ <b>บริการ Article Express</b> (บริการสำเนาบทความทางอีเมล)	1	2	3	4	5	N/A
4. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการ Book Delivery</b> (บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยมหิดล)	1	2	3	4	5	N/A
5. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการ Magazine Delivery</b> (บริการนิตยสารงานด่วนของห้องสมุด)	1	2	3	4	5	N/A
6. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการแนะนำและสั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด</b>	1	2	3	4	5	N/A
7. ความพึงพอใจที่มีต่อ <b>บริการพิเศษอื่นๆ</b> ได้แก่ ศูนย์รับบริจาคหนังสือ ร้านฝากจำหน่ายหนังสือ	1	2	3	4	5	N/A
8. <b>คุณภาพของเว็บไซต์</b> ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข <a href="http://stang.sc.mahidol.ac.th">http://stang.sc.mahidol.ac.th</a> ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	N/A

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ
	ต่ำ				สูง	
<u>ด้านภาพรวมของห้องสมุด</u>						
1. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด สตางค์ มงคลสุข	1	2	3	4	5	N/A
2. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า <u>คุณภาพ</u> ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร	1	2	3	4	5	N/A

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

---



---



---



---



---



---



---



---