



# Customer Satisfaction Survey 2014

## ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

- สถานภาพ  
 นักศึกษา       อาจารย์       นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุน       บุคลากรภายนอก
- ระดับการศึกษาปัจจุบันของผู้ใช้บริการ  
 ปริญญาตรีชั้นปีที่.....       ปริญญาโท       ปริญญาเอก
- ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด  
 ภาควิชาคณิตศาสตร์       ชีววิทยา       เกษษวิทยา       สถาบันการศึกษา อื่นๆภายนอกมหิดล  
 คณิตศาสตร์       เทคโนโลยีชีวภาพ       สรีรวิทยา       หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว  
 เคมี       พฤษศาสตร์       แพทยศาสตร์รามาฯ / กทม. / พระบรมชนกฯ  
 จุลชีววิทยา       พยาธิชีววิทยา       หน่วยงานอื่นฯ ในคณะวิทยาศาสตร์ (โปรดระบุ .....)  
 ชีวเคมี       ฟิสิกส์       คณะ/สถาบันอื่นฯภายใน ม.มหิดล (โปรดระบุ .....)
- ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด  
 ทุกวัน       สัปดาห์ละ 1 ครั้ง       สัปดาห์ละ 2 ครั้ง       เดือนละ 1-2 ครั้ง       ไม่แน่นอน
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 08.00 -12.00 น.       12.00-13.00 น.       13.00-16.00 น.       หลัง 16.00 น.       วันเสาร์
- ท่านเข้าใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน       ใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์       พักผ่อน       เป็นจุดนัดพบ  
 ดิวกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน       ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wifi       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพบริการของงานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในช่องของระดับบริการทั้ง 2 ช่องในแต่ละข้อ ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือไม่เคยใช้บริการ ให้เลือก N/A

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ	
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง		
<b>คุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>												
1. บุคลากรของห้องสมุดสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
2. บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่ให้ความสนใจกับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
3. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
4. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
5. บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
6. บุคลากรของห้องสมุดสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
7. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้ บริการ	
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง		
8. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
9. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
<b>คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ</b>												
10. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
11. ผู้ใช้สามารถใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
13. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
14. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
15. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้ง่ายทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (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/หรืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
<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. สถานที่ตั้งของห้องสมุดสะดวกและชวนให้เข้าใช้บริการ	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>ด้านภาพรวมของห้องสมุด</b>												
23. การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ Social Media ไปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น						1	2	3	4	5	N/A	
24. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดต่างค์ 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	
25. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข						1	2	3	4	5	N/A	
26. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร						1	2	3	4	5	N/A	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดต่างค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

---



---



---



---



---

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่กรุณาสำหรับการตอบแบบสอบถาม