



# Customer Satisfaction Survey 2015

## ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

- สถานภาพ  
 นักศึกษา  อาจารย์  นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุน  บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล
- ระดับการศึกษาปัจจุบันของผู้ใช้บริการ  
 ปริญญาตรีชั้นปีที่.....  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด  
 ภาควิชาคศาสตร์  ชีววิทยา  เกษษวิทยา  สถาบันการศึกษา อื่นๆภายนอกมหิดล  
 คณิตศาสตร์  เทคโนโลยีชีวภาพ  สรีรวิทยา  หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว  
 เคมี  พฤษศาสตร์  แพทยศาสตร์รามามา / กทม. / พระบรมชนกฯ  
 จุลชีววิทยา  พยาธิชีววิทยา  หน่วยงานอื่นๆ ในคณะวิทยาศาสตร์ (โปรดระบุ .....)  
 ชีวเคมี  ฟิสิกส์  คณะ/สถาบันอื่นๆภายใน 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. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (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** ท่านคิดว่าห้องสมุดมีสิ่งใดที่ท่านยังไม่พึงพอใจหรือควรปรับปรุงอะไรบ้าง

---



---



---



---



---

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่กรุณาสำหรับการตอบแบบสอบถาม



No.....

# Customer Satisfaction Survey 2015

## Part 1 Library's user information

Please fill a mark into  about your information

## 1. Status

- Student                       Lecturer                       Researcher/Scientist or supporting staff                       Visitors

## 2. Education

- Bachelor year .....                       Master Degree                       Ph.D.

## 3. Department

- Anatomy                       Chemistry                       Pharmacology                       Others in faculty of Science  
 Biochemistry                       Mathematics                       Physics                       Other faculty/Institutes in Mahidol Univ  
 Biology                       Microbiology                       Physiology                       Outside Mahidol Univ  
 Biotechnology                       Pathobiology                       Plant Science                       Private organization

## 4. Frequency of library usage

- Daily                       Once a week                       Twice a week  
 Once/ Twice a month                       Not sure

## 5. Period of usage (Can answer more than 1 choice)

- 08.00 -12.00                       12.00-13.00                       13.00-16.00                       After 16.00                       Saturday

## 6. What is objective when you came to a library (Can answer more than 1 choice)

- Use for reading space                       Use a book and print materials                       Take a rest  
 For appointment place                       For working                       Use a computer and wifi  
 Other .....

## Part 2 Desire level and Perceive level of service

Please rate only 1 number of the following 2 column of each question for your desire level and perceive level of Stang Mongkolsuk Library and Information Division service quality or select N/A (not applicable) if never use / no comment.

When you came to Stang Mongkolsuk Library	Your Desire Level					Your Perceive Level					No Comment
	Low				High	Low				High	
<u>Library staffs services</u>											
1. Library staffs who <b>instill confidence</b> in users	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
2. Giving users <b>individual attention</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
3. Library staffs who are <b>consistently courteous</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
4. <b>Readiness to respond</b> to user's questions	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
5. Library staffs who have <b>knowledge to answer</b> user questions	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A

When you came to Stang Mongkolsuk Library	Your Desire Level					Your Perceive Level					No Comment
	Low			High		Low			High		
6. Library staffs who deal with users in a <b>caring fashion</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
7. Library staffs who <b>understand the needs</b> of their user	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
8. <b>Willingness</b> to help users	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
9. <b>Dependability</b> in handling users' service problems	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>Information and Service's Tools</b>											
10. Making <b>electronic resources accessible</b> from my home / office	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
11. A <b>library website</b> enabling me to locate information on my own	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
12. The <b>printed library materials</b> I need for my work	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
13. The <b>electronic information resource</b> I need	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
14. <b>Modern equipment</b> that let me easily access needed information (ex. PC, Wifi)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
15. <b>Easy-to-use access tools</b> that allow me to find things on my own (ex. OPAC)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
16. Making information <b>easily accessible</b> for independent use (ex. orderliness and convenience of print material positions for easily to use)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
17. <b>Print and/or electronic journal collections</b> I require for my work	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>Library's place</b>											
18. <b>Library space</b> that inspires study and learning	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
19. <b>Quiet space</b> for individual activities	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
20. A <b>comfortable</b> and inviting location	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
21. A <b>gateway to study</b> learning or research	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
22. <b>Community space</b> for group learning and group study	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
<b>Overall of services</b>											
23. <b>Library's public relation</b> is thoroughly and can get news or information through various media Ex. Website, Social Media, Poster, Newsletter etc.						1	2	3	4	5	N/A
24. <b>Quality of Stang Mongkolsuk Library website</b> ( <a href="http://stang.sc.mahidol.ac.th">http://stang.sc.mahidol.ac.th</a> ) for useful and up to date information.						1	2	3	4	5	N/A
25. <b>Overall satisfaction</b> of Stang Mongkolsuk Library Services						1	2	3	4	5	N/A
26. <b>Overall quality</b> of Stang Mongkolsuk Library						1	2	3	4	5	N/A

Part 3 Do you think the library should be improved or there is anything you are dissatisfied.

---



---



---



---



---

Thank you for your comment...