



No

Customer Satisfaction Survey 2016

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพ
 - นักศึกษา
 - อาจารย์/นักวิจัย
 - บุคลากรสายสนับสนุน
 - บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล
2. ระดับการศึกษาปัจจุบันของผู้ใช้บริการ
 - ปริญญาตรีชั้นปีที่.....
 - ปริญญาโท
 - ปริญญาเอก
3. ภาควิชาหรือหน่วยงานที่สังกัด
 - กายวิภาคศาสตร์
 - ชีววิทยา
 - เภสัชวิทยา
 - สถาบันการศึกษา อื่นๆภายนอกมหิดล
 - คณิตศาสตร์
 - เทคโนโลยีชีวภาพ
 - สรีรวิทยา
 - หน่วยงานเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว
 - เคมี
 - พลุศาสตร์
 - แพทยศาสตร์รามาฯ / กทม. / พระบรมชนกฯ
 - จุลชีววิทยา
 - พยาธิชีววิทยา
 - หน่วยงานอื่นๆ ในคณะวิทยาศาสตร์ (โปรดระบุ
 - ชีวเคมี
 - ฟิสิกส์
 - คณะ/สถาบันอื่นๆภายใน มมหิดล (โปรดระบุ
4. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด
 - ทุกวัน
 - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - สัปดาห์ละ 2-3 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
 - พักผ่อน
 - เป็นจุดนัดพบ
 - ดิวกลุ่ม/ทำรายงานและการบ้าน
 - ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wifi
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ**คุณภาพบริการของงานสารสนเทศและห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข** โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในช่องของระดับบริการทั้ง 2 ช่องในแต่ละข้อ ถ้าท่านไม่ประสงค์ที่จะแสดงความคิดเห็น หรือไม่เคยใช้บริการ ให้เลือก N/A

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้บริการ	
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง		
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร												
1. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพและสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
2. บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
3. บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้และความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
4. บุคลากรของห้องสมุดสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	
5. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A	

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ได้รับจริง					ไม่เคยใช้บริการ
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง	
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ											
6. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
7. ผู้ใช้สามารถใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
10. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
11. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ง่ายทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
12. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบและความสะดวกในการจัดวางสิ่งพิมพ์เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
13. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และ/หรือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
สถานที่ของห้องสมุด											
14. สถานที่ของห้องสมุดมีความสะดวกและดึงดูดให้ผู้ใช้อยากเข้ามาใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
15. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
16. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และ/หรือการศึกษาวิจัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
17. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
หอเกียรติยศนักวิทยาศาสตร์ดีเด่นและพิพิธภัณฑน์ ศ.ดร.สตางค์ มงคลสุข											
18. การจัดแสดงหอเกียรติยศนักวิทยาศาสตร์ดีเด่น (บริเวณชั้น 2)						1	2	3	4	5	N/A
19. การจัดแสดงพิพิธภัณฑน์ ศ.ดร.สตางค์ มงคลสุข (บริเวณชั้น 3)						1	2	3	4	5	N/A
ด้านภาพรวมของห้องสมุด											
20. การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ Social Media โปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น						1	2	3	4	5	N/A
21. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข http://stang.sc.mahidol.ac.th ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ						1	2	3	4	5	N/A
22. โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข						1	2	3	4	5	N/A
23. โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า คุณภาพของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข เป็นอย่างไร						1	2	3	4	5	N/A

ตอนที่ 3 ท่านคิดว่าห้องสมุดมีสิ่งใดที่ท่านยังไม่พึงพอใจหรือควรปรับปรุงอะไรบ้าง

ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่กรุณาสำหรับการตอบแบบสอบถาม



No.....

Customer Satisfaction Survey 2016

Part 1 Library's user information

Please fill a mark into about your information

1. Status
 - Student
 - Lecturer/ Researcher
 - Supporting staff
 - Visitors

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

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

4. Frequency of library usage
 - Daily
 - Once/ Twice a month
 - Once a week
 - Not sure
 - Twice a week

5. Period of usage (You can select more than one answer)
 - 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 (You can select more than one answer)
 - For reading space
 - For appointment place
 - Other
 - Use a book and print materials
 - For working
 - Take a rest
 - Use a computer and wifi

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 instill confidence in users	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
2. Giving individual attention and willingness to help users	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
3. Library staffs who are consistently courteous and deal with users in a caring fashion	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
4. Library staffs who have knowledge to answer and readiness for respond to user's 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		
5. Library staffs who understand the needs of their user and dependability in handling users' service problems	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
Information and Service's Tools											
6. Making electronic resources accessible from my home / office	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
7. A library website enabling me to locate information on my own	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
8. The printed library materials I need for my work	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
9. The electronic information resource I need	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
10. Modern equipment that let me easily access needed information (ex. PC, Wifi)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
11. Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own (ex. OPAC)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
12. Making information easily accessible 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
13. Print and/or electronic journal collections I require for my work	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
Library's place											
14. Library space that comfortable and inviting location to inspires study and learning	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
15. Quiet space for individual activities	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
16. A gateway to study learning or research	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
17. Community space for group learning and group study	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N/A
MUSC Hall of fame outstanding scientist award and Prof.Dr. Stang Mongkolsuk Museum											
18. A Satisfaction of MUSC Hall of fame outstanding scientist award (2nd Floor)						1	2	3	4	5	N/A
19. A Satisfaction of Prof.Dr. Stang Mongkolsuk Museum (3rd Floor)						1	2	3	4	5	N/A
Overall of services											
20. Library's public relation 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
21. Quality of Stang Mongkolsuk Library website (http://stang.sc.mahidol.ac.th) for useful and up to date information.						1	2	3	4	5	N/A
22. Overall satisfaction of Stang Mongkolsuk Library Services						1	2	3	4	5	N/A
23. Overall quality 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....