

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2561

โปรดระบุห้องสมุดที่ท่านต้องการประเมิน

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของท่าน ในปี 2561

1	สถานภาพ <input type="radio"/> อาจารย์ <input type="radio"/> นักวิจัย <input type="radio"/> บุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่ง <input type="radio"/> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา <input type="radio"/> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขา	<input type="radio"/> ศิษย์เก่า <input type="radio"/> บุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยมหิดล
2	ความถี่ที่ท่านเข้าใช้ห้องสมุด <input type="radio"/> ทุกวัน <input type="radio"/> 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ <input type="radio"/> 2-3 ครั้ง/เดือน <input type="radio"/> 1 ครั้ง/เดือน <input type="radio"/> 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา <input type="radio"/> ไม่เคยเข้าใช้ เพราะใช้บริการห้องสมุดผ่านทางออนไลน์ <input type="radio"/> ไม่เคยเข้าใช้ เนื่องจาก.....	
3	ท่านเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อ... (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) <input type="checkbox"/> ยืม-คืนหนังสือ <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ/นั่งทำงาน <input type="checkbox"/> ใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด <input type="checkbox"/> ใช้สัญญาณ WIFI <input type="checkbox"/> ใช้ห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม <input type="checkbox"/> ใช้บริการ Mahidol Book Delivery <input type="checkbox"/> ใช้บริการขอสำเนาเอกสาร <input type="checkbox"/> ใช้บริการตอบคำถามทั่วไป <input type="checkbox"/> ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย <input type="checkbox"/> ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าทางวิชาการ <input type="checkbox"/> ใช้สถานที่เป็นที่นัดพบ <input type="checkbox"/> พักผ่อนหย่อนใจ <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	
4	ในกรณีที่ท่านเข้าใช้ห้องสมุดทางออนไลน์ ท่านเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) <input type="checkbox"/> Mahidol Libraries (li.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Thai Union Catalog (UCTAL) <input type="checkbox"/> VPN@mahidol <input type="checkbox"/> Mahidol eJournal Access (ejournal.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Siriraj Medical Library (medlib.si.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Ramathibodi Medical Library (med.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> MUIC - Library (lib.muic.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Stang Mongkolsuk Library (stang.sc.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Faculty of Nursing Library (lib.ns.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> GJ Library Website (sites.google.com/mahidol.edu/ligj) <input type="checkbox"/> Library of PT (pt.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> Jiew Bang Sue Music Library (music.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> เว็บไซต์อื่นๆ โปรดระบุ.....	

ส่วนที่ 2 ในกรณีที่ท่านเข้าใช้ห้องสมุดแบบ Walk-in

กรุณาระบุคุณภาพการบริการที่ท่านคาดหวังและที่ได้รับจริงจากห้องสมุด

โปรดเลือกตัวเลข จาก 1 ถึง 5 ตามระดับบริการที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับจากห้องสมุด และที่ท่านได้รับ บริการจริง

มากที่สุด [5] มาก [4] ปานกลาง [3] น้อย [2] น้อยที่สุด [1]

ด้านบริการ		ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง					ไม่พึงพอใจ
1	บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	วันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง					ไม่พึงพอใจ
5	ห้องสมุดมีจำนวนที่นั่งมาก, เพียงพอ, หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่งอ่านเดี่ยว, ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องอ่าน, มุมพักผ่อน ฯ)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7	ห้องสมุดมีบรรยากาศ (แสงสว่าง, อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสภาวะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)		ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง					ไม่พึงพอใจ
8	ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ปลั๊กไฟ, WIFI, น้ำดื่ม ฯลฯ) เพียงพอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9	ห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความสะอาด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	ห้องสมุดมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของท่าน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์)		ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง					ไม่พึงพอใจ
11	ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำรา (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
12	ห้องสมุดมีวารสาร/นิตยสาร (ฉบับพิมพ์) เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
13	ห้องสมุดมี e-Books เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
14	ห้องสมุดมี e-Journals/e-Databases เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ในกรณีที่ท่านเข้าใช้ห้องสมุดทางออนไลน์

หากท่านระบุว่า “เคยใช้” โปรดระบุความพึงพอใจที่ท่านคาดหวังและที่ได้รับจริง

ด้านเครื่องมือในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ		ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง					ไม่พึงพอใจ
1	ระบบสืบค้น Mahidol Libraries Catalog (OPAC)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2	ระบบสืบค้น Thai Union Catalog (UCTAL) ของ สกอ.			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	ระบบสืบค้น EBSCO Discovery Service			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	ระบบ Remote access ผ่าน VPN@mahidol			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5	ระบบ Remote access ผ่าน ejournal.mahidol.ac.th			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6	เว็บไซต์ Mahidol Libraries (www.li.mahidol.ac.th)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7	เว็บไซต์ Ramathibodi Medical Library (med.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8	เว็บไซต์ Stang Mongkolsuk Library (stang.sc.mahidol.ac.th)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9	เว็บไซต์ Jiew Bang Sue Music Library (music.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	เว็บไซต์ GJ Library Website (sites.google.com/mahidol.edu/ligj)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
11	เว็บไซต์ Library of PT (pt.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1	ความพึงพอใจต่อห้องสมุดที่ท่านประเมิน (ในภาพรวม) [โปรดระบุด้วยตัวเลข 1 - 5 โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด]	ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง [.....]	ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง [.....]
2	ท่านจะกลับมาใช้และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ห้องสมุดแห่งนี้หรือไม่	<input type="radio"/> แนะนำ	<input type="radio"/> ไม่แนะนำ
3	ห้องสมุดอื่นๆ (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) ที่ท่านคิดว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีและควรนำมาเป็นแบบอย่างคือห้องสมุด.....		
4	สิ่งที่ท่าน พึงพอใจมากที่สุด ในห้องสมุดแห่งนี้		
5	สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจ ในห้องสมุดแห่งนี้		
6	ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุด		

Survey of Customer Satisfaction on Library Services and Support by Mahidol University Library and Knowledge Center

Library location:.....

Part I Your library experience (in the year 2018)

1	What is your position/status? <input type="radio"/> Academic <input type="radio"/> Researcher <input type="radio"/> Supporting Staff: Position <input type="radio"/> Graduate Student: Program..... <input type="radio"/> Undergraduate Student: Program.....	<input type="radio"/> Alumni <input type="radio"/> Visitor
2	How often do you visit the library? <input type="radio"/> everyday <input type="radio"/> 2 - 3 times/week <input type="radio"/> 2 - 3 times/month <input type="radio"/> once a month <input type="radio"/> once a semester <input type="radio"/> Online library use only. <input type="radio"/> I never use the library because.....	
3	Please specify your purpose(s) of visiting the library <input type="checkbox"/> borrow/return books <input type="checkbox"/> reading/working <input type="checkbox"/> use library computers <input type="checkbox"/> use WIFI <input type="checkbox"/> use individual/group study room <input type="checkbox"/> use Mahidol Book Delivery service <input type="checkbox"/> request for articles/documents <input type="checkbox"/> ask for information <input type="checkbox"/> use literature searching service <input type="checkbox"/> use reference service/help desk <input type="checkbox"/> place for meeting <input type="checkbox"/> place for relaxing <input type="checkbox"/> other (please specify)	
4	If you use the library via online. Which website(s) do you access? (select all that apply) <input type="checkbox"/> Mahidol Libraries (li.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Thai Union Catalog (UCTAL) <input type="checkbox"/> VPN@mahidol <input type="checkbox"/> Mahidol eJournal Access (ejournal.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Siriraj Medical Library (medlib.si.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Ramathibodi Medical Library (med.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> MUIC - Library (lib.muic.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Stang Mongkolsuk Library (stang.sc.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> Faculty of Nursing Library (lib.ns.mahidol.ac.th) <input type="checkbox"/> GJ Library Website (sites.google.com/mahidol.edu/ligj) <input type="checkbox"/> Library of PT (pt.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> Jiew Bang Sue Music Library (music.mahidol.ac.th/library) <input type="checkbox"/> Other (please specify).....	

Part II If you are the library walk-in user, please indicate your level of satisfaction.

(Excellent [5] Good [4] Average [3] Poor [2] Very Poor [1])

Library Services		Level of Service (desired)					Level of Service (perceived)					Very Dissatisfied
1	Library staff express service-minded with customer care	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2	Library staff have professional competency and are knowledgeable	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	Library staff understand the user need, be able to respond the questions and offer a solution to problems.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	Library's service hours are suitable.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
Place & Facilities		Level of Service (desired)					Level of Service (perceived)					Very Dissatisfied
5	Library spaces and seats e.g. study area, reading rooms, individual/group study rooms, quiet zone, relaxing zone etc. are adequate.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6	The library provides adequate computers in good working order.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7	The library provides suitable healthy learning environment, including optimized lighting and temperature.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8	The library provides enough facilities e.g. electric plugs, WIFI, drinking water etc.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9	Toilets meet your demand, in terms of being clean and sufficient.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	The library provides a safe and secure environment for users.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

Library Resources (Print & Electronic)		Level of Service (desired)					Level of Service (perceived)					Very Dissatisfied
11	"Printed books/ textbooks" are adequate and meet your demand	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
12	"Printed journals/magazines" are adequate and meet your demand	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
13	"e-book databases" are adequate and meet your demand	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
14	"e-journal databases" are adequate and meet your demand	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

Part III Have you ever used library via online? Please select the option "No" or "Yes"

In case you select "Yes", please indicate your level of satisfaction

Information Access Tools		No	Yes	Level of Service (desired)					Level of Service (perceived)					Very Dissatisfied
1	Searching Mahidol Library Catalogs (OPAC)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2	Searching Thai Union Catalog (UCTAL)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	Searching EBSCO Discovery Service (EDS)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	Off campus-remote access via VPN@mahidol			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5	Off campus-remote access via ejournal.mahidol.ac.th			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6	Mahidol Libraries website (www.li.mahidol.ac.th)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7	Ramathibodi Medical Library website (med.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8	Stang Mongkolsuk Library website (stang.sc.mahidol.ac.th)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9	Jiew Bang Sue Music Library website (music.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	GJ Library website (sites.google.com/mahidol.edu/ligj)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
11	Library of Faculty of Physical Therapy (pt.mahidol.ac.th/library)			5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

Part IV Overall satisfaction and other suggestions

1	Your overall satisfaction for this library Excellent [5] Good [4] Fair [3] Poor [2] Very poor [1]	Level of Service Desired					Level of Service Perceived					
		<input type="text"/>					<input type="text"/>					
2	Will you come back to use the library services again and also recommend to your friends or colleagues?	<input type="radio"/> Sure					<input type="radio"/> Not sure					<input type="radio"/> No
3	Please specify the library name (either in Thailand or abroad) that is the best practice in your opinion.											
4	What did you find <u>most satisfied</u> in this library?.....											
5	What did you find <u>least satisfied</u> in this library?.....											
6	Suggestions for further development											

Your feedback is highly appreciated and will help us to improve our library services. Thank you for your kind cooperation.