

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
**สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร**

คำชี้แจง แบบสำรวจชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการประเมินนี้ จะนำไปพัฒนาความ  
 คุ่มค่า ปรับปรุงประสิทธิภาพและบริหารจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้  
 กรุณากรอกแบบสำรวจตามความจริงและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความคิดเห็น

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ**

**สถานภาพ**

- อาจารย์ คณะ.....  นักศึกษา ป.ตรี คณะ.....
- นักศึกษา ป.โท /เอก คณะ.....  บุคลากรสายสนับสนุน
- บุคคลภายนอก

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>					
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ					
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>					
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว					
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว					
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>					
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี					
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีธรรมาศยดี					
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม					
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ					
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ					
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ					
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ					
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด					
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด					
<b>5. ด้านความผูกพันกับสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ</b>					
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด					
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุดมากน้อยเพียงใด					
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป					
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด					
5.5 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>					
6.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น					
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ					
6.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากร สารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ					
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ					

6.5 ท่านต้องการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับและใส่หมายเลขที่ท่านต้องการมากที่สุด)

\_\_\_\_\_ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย      \_\_\_\_\_ เว็บไซต์ห้องสมุด      \_\_\_\_\_ ข่าวมหาวิทยาลัย  
 \_\_\_\_\_ สถานีวิทยุอม. FM 88      \_\_\_\_\_ อีเมล      \_\_\_\_\_ ไปสเตอร์  
 \_\_\_\_\_ บอร์ดภายในห้องสมุด      \_\_\_\_\_ เสียงตามสายในห้องสมุด      \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ในห้องสมุด  
 \_\_\_\_\_ แผ่นพับ      \_\_\_\_\_ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)

6.6 ท่านสนใจรับข่าวสารของห้องสมุดประเภทใดบ้าง

ฐานข้อมูลทดลองใช้     ข่าวกิจกรรมห้องสมุด/ความเคลื่อนไหว     ข่าวการอบรม/สัมมนา  
 ข่าวแนะนำหนังสือ/วารสารใหม่     อื่นๆ ระบุ.....

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....  
 .....  
 .....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
 .....  
 .....

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

.....  
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....

---