

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

- 1.1 นักศึกษา ป.ตรี นักศึกษา ป.โท /เอก บุคลากรสายสนับสนุน อาจารย์
โปรดระบุคณะ/หน่วยงานที่ท่านสังกัด.....
- 1.2 บุคคลภายนอก เป็นสมาชิกห้องสมุด ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน สื่อออนไลน์ สิ่งอำนวยความสะดวก					
1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
1.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.3 มีความทันสมัย					
1.4 มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ					
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด					
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว					
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว					
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด					
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดี					
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีความกระตือรือร้น					
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ					
3.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ					
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์มีเพียงพอ					
4.3 เครื่องคอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน					
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้					
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ ยูทูป จดหมายข่าว และจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น					
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน					
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรห้องสมุดใหม่ มีความสม่ำเสมอ					
5.4 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์					
6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด					
6.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุด					
6.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด					
6.3 แม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป					
6.4 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด					

3. ข้อเสนอแนะ / ความไม่พึงพอใจ

3.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

3.3 ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

3.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

3.5 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

3.6 ด้านความผูกพันกับห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

ความไม่พึงพอใจ.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความคิดเห็น