

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง
“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที”

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ
ตอนที่ 1 : ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 : ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการใช้บริการ, ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ
และด้านบริการ
ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมต่อบริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที
ตอนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ
2. โปรดตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนโดยใช้เครื่องหมาย \surd ลงในตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
3. โปรดตอบคำถามทุกข้อ เพราะถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้แบบสอบถามนี้ไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำไปวัดผลได้
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และมีส่วนร่วมในงานวิจัยนี้

นางสาวอรพิน ประเสริฐสมสกุล

โปรดกรอกข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงโดยใช้เครื่องหมาย \surd ลงใน ด้านล่างนี้

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

ตอนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง

1	
---	--

2. อายุตัว

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

2	
---	--

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

3	
---	--

4. ลักษณะงาน/กลุ่มงาน

การเงิน/บัญชี การตลาด เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ วิศวกรรม/โทรคมนาคม
 จัดการ วิทยาการ อื่น ๆ

4	
---	--

5. ตำแหน่งงาน

ระดับบริหาร ระดับผู้ปฏิบัติงาน

5	
---	--

6. อายุงาน

1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป

6	
---	--

ตอนที่ 2

1. สถานที่/ช่องทางการให้บริการ (PLACE)

ท่านมีคิดเห็นในการใช้ช่องทางการบริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที อย่างไร

ระดับคะแนน

ความหมาย

คะแนน 5

มากที่สุด

คะแนน 4

มาก

คะแนน 3

ปานกลาง

คะแนน 2

น้อย

คะแนน 1

น้อยที่สุด

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
1. ที่สถาบันวิชาการ ทีโอที อาคารกาญจนาภิเษก ชั้น 4						7
2. ที่ห้องสมุดเคลื่อนที่ให้บริการที่แจ้งวัฒนะ สำนักงานใหญ่ เฉพาะวันพุธ						8
3. การจองหนังสือผ่านช่องทาง Intranet						9
4. สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ อาคาร 11 ชั้น 8						10
5. ทางโทรศัพท์						11

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความครอบคลุมประเภทของหนังสือที่ให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
1. หนังสือภาษาไทย						12
2. หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ						13
3. หนังสืออ้างอิง (เช่น พจนานุกรม ฯลฯ)						14
4. วารสารวิชาการภาษาไทย						15
5. วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ						16
6. หนังสือพิมพ์						17
7. เอกสารปัญหาพิเศษ/รายงาน						18
8. จุลสาร						19
9. มาตรฐานอุตสาหกรรม						20
10. วิทยานิพนธ์						21
11. เพิ่มข้อมูลสารนิเทศเฉพาะเรื่อง						22
12. CD วิชาการ						23

3. วิธีการใช้การค้นหาหนังสือ/เอกสาร

ท่านมีความถี่ในการเลือกวิธีการใช้การค้นหาหนังสือ/เอกสารในห้องสมุดสถาบัน
วิชาการ ที่โอที อย่างไร

ระดับคะแนน	ความหมาย
คะแนน 5	บ่อยมาก
คะแนน 4	บ่อย
คะแนน 3	นาน ๆ ครั้ง
คะแนน 2	น้อยครั้ง
คะแนน 1	ไม่เคย

วิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารในห้องสมุดฯ	ความบ่อยของการใช้				
	5	4	3	2	1
1. จากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดฯ					
2. จากเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมโยง INTRANET					
3. ค้นจากบัตรรายการ					
4. ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่					
5. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา					
6. เลือกหยิบหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องช่วย					
7. ฝากผู้อื่นช่วยหาให้					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

4. ด้านการบริการ (SERVICE) :

ประเภทของบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์					
2. บริการจองหนังสือที่ต้องการยืมต่อจากผู้อื่น					
3. บริการหนังสือสำรอง					
4. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า					
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ยืมหนังสือหรือ ขอล่ายเอกสารของห้องสมุดอื่น)					
6. บริการจัดส่งหนังสือที่ยืมตามส่วนงาน					

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

31	
32	
33	
34	
35	
36	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมต่อบริการ
ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ระดับคะแนน	ความหมาย
คะแนน 5	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	พึงพอใจมาก
คะแนน 3	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	พึงพอใจน้อย
คะแนน 1	พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเภทของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
1. ความพึงพอใจด้านสถานที่/ช่องทางการใช้ บริการ						37
2. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ						38
3. ความพึงพอใจในวิธีการค้นหาหนังสือ						39
4. ความพึงพอใจในการให้บริการ						40
5. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการ ห้องสมุด สถาบันวิชาการ ทีโอที						41

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า การให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ควรปรับปรุง/เพิ่มเติมการ
บริการในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติการทำงาน

- ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการพยาบาลตลอดช่วงการศึกษา
โรงพยาบาลกรุงเทพ ศูนย์วิจัย
 - ตำแหน่งเลขานุการฝ่ายการตลาดต่างประเทศการนำเข้าเม็ดพลาสติก
PP Stabilizer
Coin Chemical Thailand Co. Ltd.
- ปัจจุบัน(2549) - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอรพิน ประเสริฐสมสกุล
รหัสนักศึกษา	4622063047
วัน, เดือน, ปี (เกิด)	24 พฤษภาคม 2514
ที่อยู่ปัจจุบัน	89/57 - 58 หมู่ที่ 5 หมู่บ้านพิชามณูช 3 ซอยเลียบคลองลากหม้อน ถนนบางปะอิน - ปทุมธานี ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ที่อยู่ทำงาน	ส่วนการสื่อสารการพนักงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none">- ประถมศึกษา โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา- มัธยมศึกษา โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการพยาบาล วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมลออ- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมลออ- ปริญญาตรี สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ปัจจุบัน (2549)	<ul style="list-style-type: none">- อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี