

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความคิดเห็นและพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิศูนย์วาสุกรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี  2. 20 - 30 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  4. 41 ปีขึ้นไป

3. ประเภทผู้ให้บริการ

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ  
 2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ  
 3. นักศึกษาระดับปริญญาโทภาคปกติ  
 4. นักศึกษาระดับปริญญาโทภาคพิเศษ  
 5. นักศึกษาระดับปริญญาเอก  
 6. อาจารย์  
 7. เจ้าหน้าที่/พนักงานมหาวิทยาลัย  
 8. บุคคลภายนอก

## 4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บริการ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासักกร

**ตอนที่ 2** พฤติกรรมในการใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

## 1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. เพื่ออ่านหนังสือ
3. เพื่ออ่านวารสาร
4. เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์
5. เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์
6. เพื่อใช้หนังสืออ้างอิง หรือวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก
7. เพื่อทำการบ้าน เขียนรายงาน
8. เพื่อสัมมนา/ประชุม
9. เพื่อใช้บริการโสตทัศนศึกษา
10. เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต
11. เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
12. เพื่อใช้บริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
13. อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)

## 2. ช่วงเวลาที่ท่านมักจะมาใช้บริการ

1. 8.30 - 12.00 น.  2. 12.01 - 13.00 น.
3. 13.01 - 16.30 น.  4. 16.31 - 20.30 น.

## 3. ท่านมักจะใช้เวลาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการนานเท่าใด (ระยะเวลา)

1. น้อยกว่า 15 นาที  2. 15 - 30 นาที
3. 31 นาที - 1 ชั่วโมง  4. มากกว่า 1 ชั่วโมง

## 4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

1. 1 - 2 วัน/สัปดาห์  2. 3 - 4 วัน/สัปดาห์
3. 5 - 6 วัน/สัปดาห์  4. ทุกวัน
5. อื่น ๆ .....(โปรดระบุ)

## 5. วิธีการในการสืบค้นข้อมูล

1. ใช้บัตรรายการ
2. ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น
3. ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์
4. ค้นด้วยตนเองโดยเปิดหาหนังสือจากชั้นหนังสือ

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

- 5 = เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
- 4 = เห็นด้วย
- 3 = ไม่แน่ใจ
- 2 = ไม่เห็นด้วย
- 1 = ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการวางแผน</b>					
1.1 มีการกำหนดนโยบายในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการอื่น ๆ เช่น สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย นโยบายรัฐบาล เป็นต้น					
1.3 การวางแผนมีความสอดคล้องสถานะเศรษฐกิจและสภาพสังคมในปัจจุบัน					
1.4 ในการกำหนดแผนมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน					
1.5 มีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานให้พนักงานและผู้ใช้บริการทราบ					

การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านการจัดการองค์กร</b>					
2.1 มีการจัดแผนกในการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2 มีการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแผนกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
2.3 มีการจัดการสื่อสารสนเทศอย่างเป็นระบบทำให้สืบค้นได้ง่าย					
2.4 สถานที่จัดเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ					
2.5 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการระบบข้อมูล					
<b>3. ด้านการนำหรือการสั่งการ</b>					
3.1 พนักงานมีการทำงานเป็นทีม					
3.2 มีการติดต่อสื่อสารในภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี					
3.3 พนักงานรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี					
3.4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น นิทรรศการ วันสำคัญต่าง ๆ					
3.5 พนักงานทุกคนให้บริการเป็นอย่างดี					
<b>4. ด้านการควบคุม</b>					
4.1 มีการประเมินผลคุณภาพบริการ					
4.2 มีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ					
4.3 มีรายงานการประเมินผลคุณภาพบริการ					
4.4 มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปปรับปรุง					
4.5 มีการตรวจสอบข้อมูลเมื่อพบข้อผิดพลาดในฐานข้อมูล					

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

5 = มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 = มีความพึงพอใจมาก

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการบริการ</b>					
1.1 บริการยืม – คืนหนังสือ					
1.2 บริการทำบัตรสมาชิก					
1.3 บริการฝากของและล็อกเกอร์					
1.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.5 บริการถ่ายเอกสาร					
1.6 บริการคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือและสิ่งพิมพ์					
1.7 บริการอินเทอร์เน็ต และพิมพ์งาน					
1.8 บริการโสตทัศนวัสดุ					
1.9 บริการสืบค้นปัญหาพิเศษ วิทยุ วิทยานิพนธ์					
2.0 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์					
2.1 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า					
2.2 บริการจุลสาร กฤตภาค วรรณกรรมวารสาร					
2.3 บริการลงทะเบียนอินเทอร์เน็ต Wifi					
2.4 บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์					
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
2.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (หนังสือทั่วไป, วิทยานิพนธ์, งานวิจัย, ปัญหาพิเศษ, สิ่งพิมพ์รัฐบาล)					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)</b>					
2.2 ความทันสมัยของเนื้อหา					
2.3 เนื้อหาหนังสือตรงกับความต้องการ					
2.4 สืบค้นและค้นหาบนชั้นได้ง่าย					
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ					
<b>3. ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง</b>					
3.1 จำนวนวารสารในประเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.2 จำนวนวารสารต่างประเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.3 จำนวนหนังสือพิมพ์มีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.4 ความทันสมัยของเนื้อหา					
3.5 สืบค้นและค้นหาบนชั้นได้ง่าย					
3.6 ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ					
<b>4. ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา</b>					
4.1 จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอต่อความต้องการ (เครื่องคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต, คอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์, คอมพิวเตอร์พิมพ์งาน, คอมพิวเตอร์บริการ VDO on Demand)					
4.2 ความรวดเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต					
4.3 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์					
4.4 โปรแกรมที่ใช้สืบค้น					
4.5 เครือข่ายที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5. ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1.1 ความเป็นระเบียบในการจัดเรียงหนังสือ					
1.2 ความชัดเจนของเลขเรียกหนังสือ หมวดหมู่ รหัสผู้แต่ง					
1.3 ระยะห่างระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม					
1.4 ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขเรียกหนังสือ					
1.5 ความชัดเจนของเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการ					
<b>6. ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์</b>					
6.1 พื้นที่ให้บริการต่างๆ ในอาคารมีความเหมาะสม					
6.2 จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ					
6.3 จำนวนที่นั่งอ่านวารสาร, นิตยสาร, หนังสือพิมพ์					
6.4 ความเงียบสงบภายในห้องสมุด					
6.5 บรรยากาศ ความสะอาด และแสงสว่างในอาคารสำนักวิทยบริการ					
6.6 ความสะอาดของห้องน้ำในอาคารสำนักวิทยบริการ					
<b>7. ด้านบุคลากร</b>					
7.1 บุคลากรมีความสุภาพ					
7.2 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ					
7.3 การแต่งกายมีความเหมาะสม					
7.4 มีจำนวนบุคลากรอย่างเพียงพอและทั่วถึง					
7.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
7.6 ความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้