

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อจะนำผลการวิเคราะห์ในภาพรวมไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในห้องสมุดต่อไป

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น

3. ขอให้ตอบแบบสอบถามทุกข้อ หากขาดข้อใดข้อหนึ่งจะไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้

4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

## ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่กำหนดให้

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. ผู้ใช้บริการ

อาจารย์ประจำ

นิสิต/ นักศึกษาปริญญาเอก

นิสิต/ นักศึกษาปริญญาโท

นิสิต/ นักศึกษาปริญญาตรี

ชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4

ชั้นปีที่ 5

ชั้นปีที่ 6

#### 3. ขณะนี้ท่านสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ส่วนกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะครุศาสตร์

คณะจิตวิทยา

คณะทันตแพทยศาสตร์

คณะนิติศาสตร์

คณะนิเทศศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะแพทยศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะศิลปกรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะสหเวชศาสตร์

คณะสัตวแพทยศาสตร์

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะอักษรศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะทันตแพทยศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์

คณะพลศึกษา

คณะแพทยศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์    | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์    |
| <input type="checkbox"/> คณะสหเวชศาสตร์    | <input type="checkbox"/> คณะสังคมศาสตร์    |

#### ส่วนภูมิภาค

##### มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะเกษตรศาสตร์       | <input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์            |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคนิคการแพทย์    | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยี                 |
| <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์      | <input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์                |
| <input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์       | <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ    | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยบัณฑิตการจัดการ      |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์       | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์            |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์    | <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์               |
| <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะสัตวแพทยศาสตร์            |
| <input type="checkbox"/> คณะสาธารณสุขศาสตร์   |   |

##### มหาวิทยาลัยบูรพา

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์               | <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ         |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติ              | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์         |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา    | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์               |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์             | <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์            |
| <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์                | <input type="checkbox"/> คณะสาธารณสุขศาสตร์           |

#### 4. ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัย

- น้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
- 1 ครั้ง/ สัปดาห์
- 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์
- 4-5 ครั้ง/ สัปดาห์
- มากกว่า 5 ครั้ง/ สัปดาห์

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

### คำชี้แจง

ให้อ่านข้อความ และพิจารณาว่าข้อความในแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของท่าน มากน้อยเพียงใด แล้วให้วงกลมรอบตัวเลข เลขใดเลขหนึ่งจาก 1 ถึง 9 ในช่องระดับของระดับความรู้สึกถึงการได้บริการ โดยหมายเลข 1 หมายถึง ความรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีความรู้สึกเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับมากที่สุดหมายเลข 9

### ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึกถึงการได้รับบริการ								
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด								
1	การบริการของห้องสมุด มีความเป็นมิตร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	ให้บริการอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	มีบริการพิมพ์เอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้ถึงการได้รับบริการ								
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด								
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตั้งใจฟังคำถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	แต่งกายสุภาพ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	ให้เกียรติผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	ใช้ถ้อยคำไพเราะ น่าฟัง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	มีมารยาทที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ตอบข้อสงสัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	มีการแก้ปัญหาได้ถูกจุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	มีการดูแลเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการใช้บริการ สารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการเป็นรายบุคคล	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	มีความสนใจปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	มีทักษะในการถามและตอบคำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	มีความรู้ในเรื่องที่ตอบคำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	มีความน่าไว้วางใจ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	มีการให้บริการตามที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	มีความคงเส้นคงวาในการให้บริการทุก ๆ ครั้ง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	มีความพยายามที่จะรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสทุก ๆ ครั้ง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	มีความเป็นกันเอง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	มีอัธยาศัยไมตรี	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง									
26	มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศเป็นหมวดหมู่ค้นหาง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	ทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนชั้นตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้ถึงการได้รับบริการ								
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด								
28	มีทักษะการค้นหาสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์และ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	ทราบแหล่งสารสนเทศที่จะเข้าไปใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30	ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจาก OPAC ได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
31	เครื่องมือ ช่วยค้นหาสารสนเทศมีความทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32	เครื่องมือ อุปกรณ์ มีข้อปฏิบัติและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	สามารถค้นหาที่อยู่ของสารสนเทศได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	วิธีการค้นหาสารสนเทศของแต่ละแหล่ง เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
35	การเข้าถึงสารสนเทศ มีสื่อสิ่งพิมพ์หลากหลายสาขาครอบคลุมตรงตามความ ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
36	มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครบถ้วนสามารถค้นหาตัวเล่มได้ตาม สถานะของทรัพยากรนั้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37	มีสื่อสิ่งพิมพ์ทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38	มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
39	มีความรวดเร็วในการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์	1	2	3	4	5	6	7	8	9
40	มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายสาขา ครอบคลุมตรงตามความต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
41	มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงหน้าจอชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
42	เข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม(Full Text) ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
43	ได้รับสารสนเทศรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44	กระบวนการค้นหาสารสนเทศไม่มีอุปสรรคของการเข้าสู่ รหัสผ่าน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
45	ได้รับสารสนเทศตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	ได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวกับสาขาวิชาเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
47	ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
48	สามารถเข้าถึงสารสนเทศทางเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก ตลอดเวลา	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึกถึงการได้รับบริการ								
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด								
49	สภาพห้องสมุด มีพื้นที่ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	มีพื้นที่ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	มีพื้นที่ให้บริการสื่อโสตทัศนเหมาะสม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
52	มีที่ให้บริการยืม-คืน สะดวก	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	มีบรรยากาศที่ทำให้เกิดสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
54	ไม่มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ใกล้เคียง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
55	มีมุมอ่านหนังสือเฉพาะบุคคลไว้ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56	มีการควบคุมการใช้อุปกรณ์สื่อสารภายในห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
57	เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
58	มีพื้นที่ให้นั่งพักผ่อนหย่อนใจ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
59	ตั้งอยู่ใกล้อาคารเรียน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
60	มีการจัดพื้นที่แต่ละส่วนของห้องสมุดอย่างเป็นระเบียบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
61	มีความสะอาดเรียบร้อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
62	มีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ ไม่แออัดเกินไป	1	2	3	4	5	6	7	8	9
63	การจัดตกแต่งห้องสมุดอย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
64	การจัดตกแต่งห้องสมุดมีลักษณะเชิญชวนให้ใช้ห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
65	มีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษา ค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
66	อุณหภูมิห้องเย็นสบาย เหมาะแก่การศึกษา ค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
67	มีป้ายชี้บอกทางเข้า-ออก	1	2	3	4	5	6	7	8	9
68	มีป้ายสัญลักษณ์ของหมวดหมู่ในบริเวณที่ตั้งชั้นหนังสือ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
69	มีป้ายหลักเพื่อบอกทิศทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บริการยืมคืน เป็นต้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9
70	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อยของผู้ ใช้บริการเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7	8	9
71	มีการป้องกันความปลอดภัยในห้องสมุดอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องดับเพลิง ทางหนีไฟ เป็นต้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9
72	มีความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
73	สภาพอาคารของห้องสมุดแข็งแรงมั่นคง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
74	มีโต๊ะ เก้าอี้ อยู่ในสภาพดี	1	2	3	4	5	6	7	8	9



ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึกถึงการได้รับบริการ								
		น้อยที่สุด ←————→ มากที่สุด								
75	มีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
76	มีที่ทิ้งขยะเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
77	มีห้องน้ำสะอาด	1	2	3	4	5	6	7	8	9
78	มีห้องน้ำเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
79	มีเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
80	มีบริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University