

ภาคผนวก

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2522

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

20 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เค้าโครงย่อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวนิลบล โรจน์สัตตรัตน์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับ
อนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
ราชภัฏ ในความควบคุมดูแลของ รศ.วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้น
ตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความ
เที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2731

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

12 พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวนิลบล โรจน์สัตตรัตน์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับ
อนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน
ราชภัฏ ในความควบคุมดูแลของ รศ.วาณี สุภาพวงศ์ศานติ ประธานกรรมการ มีความประสงค์
ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติ
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลทาง
ไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน 2544 ถึงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/079

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

9 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวนิลบล โรจน์สัตตรัตน์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ในความควบคุมดูแลของ รศ.วาณี ฐาปนวงศ์สานติ ประธานกรรมการ มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 16 มกราคม 2545 ถึงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2545

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ

คำชี้แจง

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

คำจำกัดความที่ใช้ในแบบสอบถาม

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วโลกให้ติดต่อสื่อสารกันด้วยโพรโทคอล ทีซีพี/ไอพี ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยน ถ่ายโอน และใช้ข้อมูลร่วมกันได้

เกตเวย์ หมายถึง ประตูทางออกที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์หนึ่งไปยังเครือข่ายคอมพิวเตอร์อีกที่หนึ่ง

งานบริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรงในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน

บริการบนอินเทอร์เน็ต หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร สืบค้น แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล บริการสืบค้นข้อมูล และบริการกลุ่มข่าวและสนทนา

ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้การใช้อินเทอร์เน็ตไม่ประสบผลสำเร็จ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

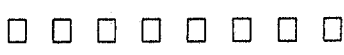
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หมายถึง การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้รับในระบบอินเทอร์เน็ต

บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol หรือ FTP) หมายถึง การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือการรับ-ส่งแฟ้มข้อมูล ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปข้อความ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว

บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (Telnet) หมายถึง การเข้าไปใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นที่อยู่ห่างไกลเพื่อใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยตรงเสมือนนั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น

บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์เว็บ (World Wide Web หรือ WWW) หมายถึง บริการค้นหาข้อมูลที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว โดยใช้หลักการของข้อความหลายมิติ

บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (Usenet/Newsgroup) หมายถึง บริการของกลุ่มคนที่ใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างกัน



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ โดยใส่ซองตามที่แนบมานี้

หากมีข้อสงสัยสอบถามได้ที่ E-mail address : nin_nina@yahoo.com หรือ	
ที่อยู่	นิลุบล โรจน์สัตตรัตน์
	117/35 ถ.อากรท่าเล ต.บางปลาสร้อย
	อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ชื่อห้องสมุด.....

สถาบัน.....

1. ระดับการศึกษา

[] ปริญญาตรี

[] ปริญญาโท

[] ปริญญาเอก

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

[] บรรณารักษศาสตร์

[] บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ประเภทของบุคลากร

[] บรรณารักษ์

[] เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

4. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

[] น้อยกว่า 1 ปี

[] 1-5 ปี

[] มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

5. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานหรือไม่

[] ใช้ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 7)

[] ไม่ใช้ (ตอบข้อ 6 และกรุณาส่งแบบสอบถามคืน)

6. ท่านไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] การเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตไม่พร้อม

[] ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม / สัมมนา

[] หน่วยงานมีอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนน้อย

[] ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต

[] ไม่ทราบแหล่งเพื่อการติดต่อปฏิบัติงานที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต

- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ห้องสมุดของท่านเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ใด
- [] ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)
- [] ทบวงมหาวิทยาลัย
- [] บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต (KSC Commercial Internet)
- [] ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย (Internet Thailand Service)
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] จากการฝึกอบรม / สัมมนาภายในหน่วยงาน
- [] จากการฝึกอบรม / สัมมนาภายนอกหน่วยงาน
- [] จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง
- [] จากคำแนะนำของบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานบ่อยครั้งเพียงใด
- [] ใช้ทุกวัน
- [] ใช้สองสัปดาห์ครั้ง
- [] ใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
- [] ใช้เดือนละครั้ง
- [] ใช้สัปดาห์ละครั้ง
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ท่านใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตประเภทใดบ้างในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- [] บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)
- [] บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล Telnet)
- [] บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์ (WWW)
- [] บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (Usenet/Newsgroup)
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สำหรับท่านที่ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

11. ท่านใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] รับ-ส่งจดหมาย
- [] ให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้
- [] ถามคำถามหรือตอบคำถามบรรณาธิการจากที่อื่น
- [] ใช้ในการยืมระหว่างห้องสมุด
- [] เป็นสมาชิกแมลลิ่งลิสต์
- [] ส่งแฟ้มข้อมูลแนบไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ใช้โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail
- ☐ ใช้โปรแกรม Outlook Express
- ☐ ใช้โปรแกรม Pine
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สำหรับท่านที่ให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

13. ท่านใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้
- ☐ ขอแฟ้มข้อมูลจากข่ายงาน Bitnet, Listserv
- ☐ ดาวน์โหลด หรืออัปโหลดโปรแกรมมาใช้งาน
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์
- ☐ ใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ☐ ใช้ ftp โดยตรง
- ☐ ใช้ผ่านบริการสนทนาออนไลน์ เช่น ICQ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ท่านถ่ายโอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ข้อมูล (text)
- ☐ ภาพนิ่ง (images)
- ☐ โปรแกรม (software)
- ☐ สื่อประสม (multimedia)
- ☐ เสียง (sound)

สำหรับท่านที่ให้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล

16. ท่านใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น
- ☐ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์
- ☐ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher ฯลฯ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถาบัน	เหตุผลในการใช้		
	เข้าถึงง่าย	สารสนเทศ จำนวนมาก	ทันสมัย ตรงกับความต้องการ
☐ มหาวิทยาลัยของรัฐ	☐	☐	☐
☐ มหาวิทยาลัยเอกชน	☐	☐	☐
☐ สถาบันราชภัฏ	☐	☐	☐
☐ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ	☐	☐	☐
☐ หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ	☐	☐	☐

สถานที่	เข้าถึงง่าย	เหตุผลในการใช้	
		สารสนเทศ จำนวนมาก	ทันสมัย ตรงกับความต้องการ
☐ อื่น ๆ	☐	☐	☐
.....	☐	☐	☐
.....	☐	☐	☐

18. รูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ บรรณานุกรม (bibliographic)
☐ บรรณานุกรมและสาระสังเขป (bibliographic & abstract)
☐ เอกสารฉบับเต็ม (full text)
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สำหรับท่านที่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์

19. ท่านใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์เพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สืบค้นข้อมูลทั่วไป
☐ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ
☐ เข้าถึงเอกสารฉบับเต็มที่ใช้บริการฟรี
☐ ประเมินและสำรวจแหล่งสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อบริการผู้ใช้
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

20. ท่านสืบค้นสารสนเทศจากโปรแกรมช่วยค้นเวปไซด์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โปรแกรมช่วยค้น	ใช้งานง่าย	เหตุผลในการใช้	
		สารสนเทศ จำนวนมาก	ทันสมัย ตรงกับความต้องการ
☐ AltaVista	☐	☐	☐
☐ Excite	☐	☐	☐
☐ Google	☐	☐	☐
☐ HotBot	☐	☐	☐
☐ InfoSeek	☐	☐	☐
☐ Lycos	☐	☐	☐
☐ Yahoo	☐	☐	☐
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☐	☐	☐
.....	☐	☐	☐

21. ประเภทของสารสนเทศที่ท่านสืบค้นเวปไซด์ได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ ข้อมูล (text) | ☐ ภาพนิ่ง (images) |
| ☐ โปรแกรม (software) | ☐ สื่อประสม (multimedia) |
| ☐ เสียง (sound) | |

สำหรับท่านที่ใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา

22. ท่านใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--|
| ☐ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น |
| ☐ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น |
| ☐ สอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน |
| ☐ อ่านข่าว |
| ☐ ส่ง, ประกาศข่าว |
| ☐ ตรวจสอบคำถามที่มีผู้ถามบ่อย (FAQs) |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

23. ท่านอ่านข่าวในกลุ่มข่าวใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------------|---|
| ☐ alt | ☐ rec |
| ☐ biz | ☐ sci |
| ☐ comp | ☐ soc |
| ☐ misc | ☐ talk |
| ☐ news | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหา โดยแบ่งระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นปัญหามาก
- 3 หมายถึง เป็นปัญหามากกลาง
- 2 หมายถึง เป็นปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง เป็นปัญหาน้อยที่สุด

รายการปัญหา	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต (เลือกตอบเฉพาะบริการที่ท่านใช้ในตอนที่ 2 ข้อ 10 หน้า 4)					
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					
1. ไม่รู้จักศูนย์บริการ (host unknown)					
2. ไม่รู้จักผู้รับ (user unknown)					
3. รหัสผ่านการขออนุญาตเข้าใช้หมดอายุ					
4. ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน					
5. ส่งจดหมายไม่ได้เนื่องจากผู้จดหมายเต็ม					
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)					
1. แฟ้มข้อมูลที่ได้รับไม่สมบูรณ์					
2. วิธีการถ่ายโอนมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน					
3. การขอเข้าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลบางแห่งต้องเสียค่าใช้จ่าย					
4. มีการจำกัดเวลาและเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลใน home directory					
5. ไม่พบแฟ้มข้อมูลที่ต้องการ					
บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (Telnet)					
1. ไม่รู้จักหมายเลขไอพี (IP Address) ของศูนย์บริการต่าง ๆ					
2. แหล่งบริการปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน					
3. การติดต่อเข้าใช้บริการช้าเนื่องจากมีผู้เข้าใช้จำนวนมาก					
4. ศูนย์บริการให้บริการด้วยความเร็วต่ำ					
บริการสืบค้นข้อมูลเว็บไซต์เว็บ (WWW)					
1. ไม่สามารถติดต่อเข้าศูนย์บริการหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้					
2. ข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป					
3. ไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการ					
4. แฟ้มข้อมูลที่ค้นได้อยู่ในรูป PDF file ต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Acrobat Reader เพื่อเปิดดูเอกสารทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในคอมพิวเตอร์					
บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (Usenet/Newsgroup)					
1. ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสารและกลุ่มข่าว					
2. ไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ					

รายการปัญหา	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
3. กลุ่มข่าวมีจำนวนมาก					
4. ไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ					
ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม					
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีจำนวนน้อย					
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำ					
3. อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ มีจำนวนน้อย					
4. อุปกรณ์เสริมมีสมรรถนะต่ำ					
5. วงจรเช่า (leased line) ที่ใช้เชื่อมต่อเกตเวย์มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ					
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย					
7. การแลกเปลี่ยนสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ภาษาและตัวอักษรต่างกัน					
8. โปรแกรมที่ใช้มีประสิทธิภาพต่ำ					
ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต					
1. การติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้ในช่วงเวลานั้นมาก					
2. ช่องกว้างสัญญาณ (bandwidth) ต่ำ ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว					
3. เข้าสู่ระบบได้แต่ต้องใช้เวลานาน					
4. ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการส่งพิมพ์					
5. ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูล (save)					
6. คำอธิบายวิธีการใช้งาน (help) ไม่ชัดเจน					
ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต					
2. ไม่มีความรู้ในการแก้ปัญหาเมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง					
3. ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น					
4. ไม่รู้จักวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต					
5. ไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน					
6. ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารบนหน้าจอ					
7. ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานมาก					

รายการปัญหา	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
8. ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปรึกษา เมื่อเกิดปัญหา					
9. เนื้อหาที่ผู้ใช้งานต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาใน การทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ที่ใช้ใน การสืบค้น					

ปัญหาอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

1. ด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

2. ด้านอุปกรณ์และโปรแกรม

.....

.....

.....

3. ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
กรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่.....

ตารางที่ 119 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัญหา	ค่า r
ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต	
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	
ข้อ 1	.2194
ข้อ 2	.4264
ข้อ 3	.4926
ข้อ 4	.4681
ข้อ 5	.4408
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	
ข้อ 1	.6296
ข้อ 2	.5362
ข้อ 3	.4227
ข้อ 4	.6624
ข้อ 5	.6400
บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล	
ข้อ 1	.6573
ข้อ 2	.4277
ข้อ 3	.3917
ข้อ 4	.4234
บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์เว็บ	
ข้อ 1	.5607
ข้อ 2	.4803
ข้อ 3	.6986
ข้อ 4	.5067

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ปัญหา	ค่า r
<u>บริการกลุ่มข่าวและสนทนา</u>	
ข้อ 1	.5384
ข้อ 2	.5243
ข้อ 3	.2975
ข้อ 4	.5335
<u>ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม</u>	
ข้อ 1	.4488
ข้อ 2	.7158
ข้อ 3	.5100
ข้อ 4	.7499
ข้อ 5	.5462
ข้อ 6	.7351
ข้อ 7	.6633
ข้อ 8	.7606
<u>ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต</u>	
ข้อ 1	.4564
ข้อ 2	.4311
ข้อ 3	.4130
ข้อ 4	.5813
ข้อ 5	.5833
ข้อ 6	.5007

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ปัญหา	ค่า r
ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
ข้อ 1	.6329
ข้อ 2	.5130
ข้อ 3	.4315
ข้อ 4	.6987
ข้อ 5	.4972
ข้อ 6	.4357
ข้อ 7	.5284
ข้อ 8	.5677
ข้อ 9	.5699

ตารางที่ 120 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกเป็นรายด้าน

รายการปัญหา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต	.9041
2. ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม	.9092
3. ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	.8002
4. ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.8904
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	.9473

เว็บไซต์สถาบันราชภัฏ

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ	www.rajabhat.ac.th
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่	www.ricr.ac.th
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่	www.cmri.ac.th
สถาบันราชภัฏลำปาง	www.rilp.ac.th
สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์	www.riu.ac.th
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร	www.rikp.ac.th
สถาบันราชภัฏนครสวรรค์	www.rink.ac.th
สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม	www.rip.ac.th
สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์	www.ripb.ac.th
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม	www.rimhk.ac.th
สถาบันราชภัฏเลย	www.riloei.ac.th
สถาบันราชภัฏสกลนคร	www.ris.ac.th
สถาบันราชภัฏอุดรธานี	www.riudon.ac.th
สถาบันราชภัฏนครราชสีมา	www.rin.ac.th
สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์	www.ribr.ac.th
สถาบันราชภัฏสุรินทร์	www.risurin.ac.th
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี	www.riubon.ac.th
สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์	www.rirc.ac.th
สถาบันราชภัฏเทพสตรี	www.rits.ac.th
สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	www.ripa.ac.th
สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาคลองกรณ์	www.ripw.ac.th
สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	www.rb.ac.th
สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี	www.rikc.ac.th
สถาบันราชภัฏนครปฐม	www.rinp.ac.th
สถาบันราชภัฏเพชรบุรี	www.rajabhat.edu
สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	www.rimc.ac.th
สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช	www.rint.ac.th
สถาบันราชภัฏภูเก็ต	www.ripk.ac.th

สถาบันราชภัฏยะลา

www.riy.ac.th

สถาบันราชภัฏสงขลา

www.riska.ac.th

สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี

www.risurat.ac.th

สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

www.chandra.ac.th

สถาบันราชภัฏธนบุรี

www.rid.ac.th

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

www.bansomdej.ac.th

สถาบันราชภัฏพระนคร

www.ripn.ac.th

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

www.dusit.ac.th

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

www.riss.ac.th

สถาบันราชภัฏกาฬสินธุ์

www.riks.ac.th

สถาบันราชภัฏนครพนม

www.rinkp.ac.th

สถาบันราชภัฏชัยภูมิ

www.ric.ac.th

สถาบันราชภัฏศรีสะเกษ

www.rissk.ac.th

สถาบันราชภัฏร้อยเอ็ด

www.roi-et.ac.th