

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำเนา

ที่ ศธ 0528.05/ 2864

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ. ลพบุรี

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

24 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เค้าโครงวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวศุภากร สุจริตชัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การรับรู้
คุณภาพการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยอยู่
ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ใน
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความ
เที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จรัส ฉกรรจ์แดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยงานจัดการการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทรศัพท์ 0-3810-2327

โทรสาร 0-3839-0355

ผู้วิจัยโทร. 081-544-5466

สำเนา

ที่ ศธ 0528.05/3193

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ. ลพบุรี
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

26 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกประจำวิทยาเขตจันทบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุภากร สุจริตชัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การรับรู้
คุณภาพการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยอยู่
ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์
ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิทยานิพนธ์นักศึกษา
ระดับปวส. ชั้นปีที่ 1-2 และระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ของคณะเทคโนโลยีสังคม และคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมเกษตร โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม –
30 ธันวาคม 2551 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จรัล ฉกรรจ์แดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัล ฉกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยงานจัดการการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทรศัพท์ 0-3810-2327

โทรสาร 0-3839-0355

ผู้วิจัยโทร. 081-544-5466

สำเนา

ที่ ศธ 0528.05/ 3226

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ. ลงหาดบางแสน

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

30 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกประจำวิทยาเขตจันทบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวศุภากร สุจริตชัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การรับรู้
คุณภาพการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยอยู่
ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์
ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากนักศึกษาระดับปวส.ชั้นปีที่ 1-2 และ
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ของคณะเทคโนโลยีสังคม และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร โดย
ผู้วิจัยจะขอเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม – 20 มกราคม 2552 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้
ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จรัส นกรรจ์แดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส นกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยงานจัดการการเรียนการสอน คณะฯ

โทรศัพท์ 0-3810-2327

โทรสาร 0-3839-0355

ผู้วิจัยโทร. 081-544-5466

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ด้วยผู้วิจัยเป็นนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอต่องานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดการคุณภาพการให้บริการต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการสารสนเทศที่ได้รับ
- ตอนที่ 5 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
- ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

นางสาวศุภากร สุจริตชัย

ผู้วิจัย

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจร่วมกันขออธิบายความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

บริการสารสนเทศ (Information Services) หมายถึง บริการที่จัดขึ้นโดยงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการโสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (เรียกย่อๆ ว่างานวิทยบริการฯ) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ แผนกห้องสมุด แผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แผนกระบบสารสนเทศ และแผนกเทคโนโลยีการศึกษา ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มาใช้บริการ

การรับรู้ (Perception) หมายถึง ความคิดเห็นในการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของงานวิทยบริการฯ ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ

LibQUALTM หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ได้แก่ มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Information Control) มิติความรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ (Affect Service) และมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด (Library as Place) โดยสำรวจระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้นำ LibQUALTM ปีค.ศ.2006 มาประยุกต์เป็นเครื่องมือในการวิจัย

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Information Control) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

มิติความรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ (Affect Service) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด (Library as Place) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านสถานที่

ระดับการรับรู้ (Level of the Perception) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงหรือการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริงที่ผู้ใช้ได้รับจากงานวิทยบริการฯ

ระดับความคาดหวัง (Level of the Expectation) หมายถึง ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับจากงานวิทยบริการฯ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกชั้นปีที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ของคณะเทคโนโลยีสังคม และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตรที่ลงทะเบียนภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ ของผู้ใช้ ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ ช่วงเวลา วิธีการค้นหาสารสนเทศทรัพยากรและบริการที่ใช้

ปัญหาการให้บริการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่นักศึกษาประสบในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ () 1.1 หญิง () 1.2 ชาย
2. คณะ () 2.1 เทคโนโลยีสังคม () 2.2 เทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร
3. ระดับการศึกษา () 3.1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) () 3.2 ปริญญาตรี
4. กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี () 4.1 ปี1 () 4.2 ปี2 () 4.3 ปี3 () 4.4 ปี4
5. ท่านเคยใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีหรือไม่ () 5.1 เคย () 5.2 ไม่เคย

6. ท่านไม่เคยใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| () 6.1 ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง | () 6.2 ไม่มีเวลาใช้บริการ |
| () 6.3 ไม่ชอบบรรยากาศ | () 6.4 มีกฎระเบียบมากเกินไป |
| () 6.5 มีทรัพยากรที่ต้องการน้อย | () 6.6 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล |
| () 6.7 มีแหล่งสารสนเทศอื่นสำหรับค้นคว้า | () 6.8 สามารถซื้อหนังสือไว้เป็นของตนเอง |
| () 6.9 สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลไม่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ | () 6.10 วิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม |
| () 6.11 เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์บริการไม่ประทับใจ | () 6.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสารสนเทศ (สำหรับผู้ตอบ เคยใช้บริการ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนด

7. วัตถุประสงค์ที่ท่านมาใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| () 7.1 เพื่อยืมหนังสือ | () 7.2 เพื่อยืมวารสาร |
| () 7.3 เพื่อยืมสื่อมัลติมีเดีย (วีซีดี, ดีวีดี) | () 7.4 เพื่ออ่านหนังสือ / ตำราวิชาการ |

- () 7.5 เพื่ออ่านหนังสือบันเทิง นวนิยาย เรื่องสั้น () 7.6 เพื่ออ่านวารสารวิชาการ
- () 7.7 เพื่ออ่านวารสารทั่วไป / นิตยสาร () 7.8 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์
- () 7.9 เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ () 7.10 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต
อิเล็กทรอนิกส์
- () 7.11 เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องวิชาที่เรียน () 7.12 เพื่อทำการบ้าน รายงาน
- () 7.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ทบทวนบทเรียน
8. ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจันทบุรี
- () 8.1 ทุกวัน () 8.2 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง () 8.3 สัปดาห์ละครั้ง () 8.4 เดือนละ 2-3 ครั้ง
- () 8.5 เดือนละครั้ง () 8.6 ภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง () 8.7 ภาคการศึกษาละครั้ง
9. ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ท่านเข้าใช้บริการ
- () 9.1 ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. () 9.2 ช่วงเวลา 12.00- 13.00 น.
- () 9.3 ช่วงเวลา 13.00- 16.00 น. () 9.4 ช่วงเวลา 16.00-20.00 น.
10. ท่านใช้วิธีการใดในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการทำงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 10.1 สืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์ (OPAC) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด
- () 10.2 สืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์ (OPAC) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอก
- () 10.3 เดินหาตามชั้นหนังสือ () 10.4 ถามเพื่อน
- () 10.5 ถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด () 10.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ทรัพยากรสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจันทบุรีที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 11.1 หนังสือภาษาไทย () 11.2 หนังสือภาษาต่างประเทศ
- () 11.3 หนังสืออ้างอิง () 11.4 รายงานประจำปี
- () 11.5 สิ่งพิมพ์รัฐบาล () 11.6 สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย
- () 11.7 ปัญหาพิเศษ () 11.8 เอกสารงานวิจัยสัมมนา
- () 11.9 วารสารวิชาการ () 11.10 วารสารทั่วไป/นิตยสาร
- () 11.11 นวนิยาย () 11.12 เรื่องสั้น
- () 11.13 เรื่องแปล () 11.14 หนังสือพิมพ์
- () 11.15 ซีดีรอม () 11.16 ฐานข้อมูลออนไลน์
- () 11.17 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
12. บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ ที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 12.1 บริการยืม - คืน () 12.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- () 12.3 บริการสืบค้น OPAC () 12.4 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ

- () 12.5 บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต () 12.6 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/
อิเล็กทรอนิกส์
() 12.7 บริการโสตทัศนูปกรณ์ () 12.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 การรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องตัวเลข 1 – 9 เพียง 1 หมายเลขของแต่ละคอลัมน์ระดับ
บริการ คือ ระดับการรับรู้ และระดับความคาดหวัง โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และ
หมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุด

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ตอนที่ 4 คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องตัวเลข 1 – 5 เพียง 1 หมายเลข โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับความเหมาะสมที่ได้รับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 5 หมายถึงระดับความเหมาะสมที่ได้รับมากที่สุดหรือสูงสุด

	คุณภาพบริการสารสนเทศที่ได้รับ	ระดับความเหมาะสมที่ได้รับ					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
		1. น้อยที่สุด	2. น้อย	3. ปานกลาง	4. มาก	5. มากที่สุด	
1	ห้องสมุดช่วยเหลือในการติดตามความก้าวหน้าของสาขาวิชาที่สนใจ						
2	ห้องสมุดชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างสารสนเทศที่เชื่อถือได้และไม่น่าเชื่อถือ ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเลือกสารสนเทศ						
3	ห้องสมุดทำให้มีทักษะด้านการสืบค้นสารสนเทศ						
4	โดยทั่วไป พอใจกับสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากการห้องสมุด						
5	โดยทั่วไป พอใจกับการสนับสนุนของห้องสมุดด้านการเรียนรู้ การวิจัย และ/หรือการศึกษา						
6	กำหนดระดับคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับใด						

**ตอนที่ 5 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องตัวเลข 1 – 5 เพียง 1 หมายเลข โดยหมายเลข 1
หมายถึงระดับปัญหาน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 5 หมายถึงระดับปัญหามากที่สุดหรือสูงสุด

ปัญหา	ระดับปัญหาที่ได้รับจริง					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
	1. น้อยที่สุด	2. น้อย	3. ปานกลาง	4. มาก	5. มากที่สุด	
การให้บริการด้านเอกสาร						
1	ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
2	เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาที่เรียน					
3	รูปแบบ/ประเภทไม่หลากหลาย					
4	ข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย					
5	หาดูเล่ม ไม่พบ					
การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์						
6	ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
7	เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่เรียน					
8	ไม่ทราบวิธีสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการ					
9	การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จาก เครือข่ายภายนอกยุ่งยาก ไม่สะดวก					
10	แสดงผลการสืบค้นช้า					
การให้บริการด้านห้องสมุด						
11	มีกฎระเบียบมากเกินไป					
12	ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง					
13	ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล					
14	ช่วงวัน/เวลาที่เปิดให้บริการน้อย					
15	ระยะเวลาการให้ยืมน้อย					
16	การให้บริการยืมคืนไม่สะดวกรวดเร็ว					
17	จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการน้อย					

ปัญหา	ระดับปัญหาที่ได้รับจริง					ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ
	1. น้อยที่สุด	2. น้อย	3. ปานกลาง	4. มาก	5. มากที่สุด	
18	สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล					
19	อุณหภูมิไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป					
20	อุณหภูมิไม่เหมาะสม เย็นเกินไป					
21	มีเสียงรบกวน					
22	จำนวนที่นั่งอ่านเป็นกลุ่มมีน้อย					
23	จำนวนมุมที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลมีน้อย					
24	ไม่มีห้องประชุมกลุ่มย่อย					
25	แสงสว่างไม่เพียงพอ					
26	ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ไม่สะอาด					
27	วิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม					
28	ไม่มีเวลาให้บริการ					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสภาพห้องสมุด และด้านอื่น ๆ)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม