

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการวารสาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่องานบริการวารสาร

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนางานบริการวารสาร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนประจำมหาวิทยาลัยบูรพา และ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่กำลังศึกษา ในปีการศึกษา 2549 โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์)

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์)

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา)

2. สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการของงานบริการวารสารในด้านต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ที่ใช้ ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ ประเภทของบริการวารสาร ตลอดจนบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้บริการในฝ่ายเอกสารและวารสาร

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

4. การให้บริการงานวารสาร หมายถึง การจัดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านวารสาร หมายถึง การให้บริการวารสารและนิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว ในประเด็นเกี่ยวกับความทันสมัย สภาพ ความพอเพียง ความหลากหลาย และความครบถ้วน

4.2 ด้านการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือการจัดการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดเรียง การให้บริการยืม-คืน บริการสำเนาบทความวารสาร บริการรายชื่อวารสารใหม่บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด และวันเวลาที่เปิดให้บริการ

4.3 ด้านเครื่องมือช่วยค้น หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ บริการดรอนินบทความวารสารที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด รายชื่อวารสารบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ข้อมูลรายชื่อวารสารทั้งหมดที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด และป้ายชื่อวารสารบนชั้น

4.4 ด้านบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายเอกสารและวารสาร เช่น ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ความกระตือรือร้น การสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์

4.5 ด้านสถานที่ และวัสดุ-ครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชั้นวารสาร ความสะอาด จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง และการจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

5. วารสารฉบับปัจจุบัน หมายถึง วารสารที่ได้รับเป็นฉบับปัจจุบัน โดยให้บริการในระบบชั้นเปิด จัดเรียงตามรายชื่อวารสาร แตกต่างจากวารสารฉบับประเภทอื่นโดยใส่ปกพลาสติก

6. วารสารฉบับล่วงเวลา หมายถึง วารสารฉบับย้อนหลังจากฉบับปัจจุบัน โดยจัดเก็บทั้งระบบชั้นปิดและระบบชั้นเปิด ซึ่งการจัดเก็บในระบบชั้นเปิดจะจัดเก็บอยู่ด้านหลังของวารสารฉบับปัจจุบันชื่อเดียวกัน ส่วนในระบบชั้นปิดจัดเก็บในห้องจัดเก็บวารสาร หากผู้ใช้ต้องการให้ติดต่อเคาน์เตอร์บริการ

7. วารสารฉบับเย็บเล่ม หมายถึง วารสารฉบับล่วงเวลาที่จัดรวมเล่ม ให้บริการในระบบชั้นเปิดซึ่งจัดเรียงตามรายชื่อวารสารจำแนกเป็นวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. สถานภาพ

- [] นิสิตระดับปริญญาตรี
 [] ภาคปกติ [] ภาคพิเศษ
 [] นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
 [] ภาคปกติ [] ภาคพิเศษ
 [] อาจารย์

2. คณะที่สังกัด

- [] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ [] ศึกษาศาสตร์ [] ศิลปกรรมศาสตร์
 [] วิทยาศาสตร์ [] วิศวกรรมศาสตร์ [] วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์
 [] พยาบาลศาสตร์ [] สาธารณสุขศาสตร์ [] วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการวารสาร

3. วัตถุประสงค์ในการใช้วารสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- [] เพื่อการเรียนรู้ [] เพื่อการวิจัย
 [] เพื่อทำรายงาน / ภาคนิพนธ์ [] เพื่อทำวิทยานิพนธ์
 [] เพื่อการประชุม / สัมมนาทางวิชาการ [] เพื่อเขียนตำราหรือเอกสารทางวิชาการ
 [] เพื่อเพิ่มพูนความรู้และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ [] เพื่อความบันเทิง
 [] เพื่อประกอบการสอน [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ความถี่ในการใช้วารสาร

- [] ทุกวัน [] เดือนละครั้ง
 [] สัปดาห์ละครั้ง [] 2-3 ครั้ง / เดือน
 [] 2-3 ครั้ง / สัปดาห์ [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ช่วงเวลาทำนใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- [] วันจันทร์-วันศุกร์
 [] 08.00-12.00 น. [] 12.01-16.30 น. [] 16.31-20.00 น.
 [] วันเสาร์-วันอาทิตย์
 [] 08.00-12.00 น. [] 12.01-16.30 น. [] 16.31-20.30 น.

6. ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ปีปัจจุบัน | <input type="checkbox"/> ขึ้นหลัง 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> ขึ้นหลัง 1-2 ปี | <input type="checkbox"/> ขึ้นหลังมากกว่า 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> ขึ้นหลัง 3-4 ปี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

7. ท่านเคยใช้บริการวารสาร / คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด

- เคยใช้ (กรุณาตอบตอนที่ 3 และ 4)
 ไม่เคยใช้ (กรุณาตอบข้อ 8)

8. ท่านใช้บริการวารสาร / คั่นหาวารสารจาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- จากเว็บไซต์ของวารสาร
 จากห้องอ่านหนังสือของคณะที่ท่านสังกัด
 จากการสมัครสมาชิกวารสารของตนเอง
 จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น
 จากหน้าสารบัญวารสาร (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา)
 จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา)
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย,

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นของความพึงพอใจที่มีต่องาน บริการวารสาร	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่เคยใช้บริการ
	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจด้านวารสาร						
1. ความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบัน						
2. สภาพของวารสารฉบับปัจจุบัน						
3. สภาพของวารสารฉบับล่วงเวลา						
4. สภาพของวารสารฉบับเย็บเล่ม						
5. ความพอเพียงของวารสารวิชาการ						
6. ความพอเพียงของวารสารทั่วไป						
7. ความหลากหลายของวารสารวิชาการ						
8. ความหลากหลายของวารสารทั่วไป						
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ						
1. การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน						
2. การจัดเรียงวารสารฉบับเย็บเล่ม						
3. การให้บริการยืม-คืนวารสาร						
4. บริการวารสารฉบับปัจจุบัน						
5. บริการวารสารฉบับล่วงเวลา						
6. บริการวารสารฉบับเย็บเล่ม						
7. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน						
8. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา						
9. บริการจดหมายข่าว						
10. บริการสำเนาบทความวารสารตามคำ ขอใช้บริการ						
11. บริการรายชื้อวารสารใหม่บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด						

ประเด็นของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ วารสาร	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่เคยใช้ บริการ
	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น						
1. การสืบค้นบทความวารสาร / รายชื่อวารสาร จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (WebOPAC)						
2. สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบน เว็บไซต์สำนักหอสมุด						
3. รายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด						
4. เพิ่มรายชื่อวารสารที่มีให้บริการ						
5. ป้ายชื่อวารสารบนชั้น						
ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ						
3. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้						
4. การสื่อสารของผู้ให้บริการ						
ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุ-ครุภัณฑ์						
1. สถานที่ตั้งของชั้นวารสาร						
2. ความสะอาดของชั้นวารสาร						
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ ให้บริการ						
4. จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล						
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น						
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ						
7. แสงสว่างภายในบริเวณที่นั่งอ่าน						
8. บรรยากาศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า						

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสาร

ด้านวารสาร

.....

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ด้านเครื่องมือช่วยค้น

.....

.....

.....

.....

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ และวัสดุ ครุภัณฑ์

.....

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ ☺

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อความถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ความพึงพอใจด้านวารสาร	
1. ความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบัน	.20
2. สภาพของวารสารฉบับปัจจุบัน	.15
3. สภาพของวารสารล่วงเวลา	.46
4. สภาพของวารสารฉบับเย็บเล่ม	.53
5. ความพอเพียงของวารสารวิชาการ	.39
6. ความพอเพียงของวารสารทั่วไป	.37
7. ความหลากหลายของวารสารวิชาการ	.20
8. ความหลากหลายของวารสารทั่วไป	.21
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	
1. การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน	.63
2. การจัดเรียงวารสารฉบับเย็บเล่ม	.80
3. การให้บริการยืม-คืนวารสาร	.66
4. บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	.52
5. บริการวารสารฉบับล่วงเวลา	.71
6. บริการวารสารฉบับเย็บเล่ม	.64
7. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	.43
8. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา	.54
9. บริการจดหมายข่าว	.65
10. บริการสำเนาบทความวารสารตามคำขอใช้บริการ	.62
11. บริการรายชื่อวารสารใหม่บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด	.70