

ภาคผนวก

## แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานโครงการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยแบบสอบถามในการทดสอบครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ประเมินการให้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถามนี้ใช้เวลาในการตอบประมาณ 5-10 นาที ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือครับ

นายไพศาล เกรียงเชิดศักดิ์ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 กรุณาทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่เป็นคำตอบของท่าน

### ข้อมูลส่วนบุคคล

#### 1. เพศ

|         |          |
|---------|----------|
| (1) ชาย | (2) หญิง |
|---------|----------|

#### 2. อายุ

|                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| (1) น้อยกว่า 18 ปี | (2) 18 – 24 ปี  |
| (3) 25 – 35 ปี     | (4) 34 – 45 ปี  |
| (5) 46 – 60 ปี     | (6) 60 ปีขึ้นไป |

#### 3. การศึกษา

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี    | (2) ปริญญาตรี |
| (3) ประกาศนียบัตรบัณฑิต | (4) ปริญญาโท  |
| (5) ปริญญาเอก           |               |

#### 4. สถานภาพ

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| (1) นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี | (2) นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต |
| (3) นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท  | (4) นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก           |
| (5) อาจารย์ประจำ              | (6) อาจารย์พิเศษ                        |
| (7) เจ้าหน้าที่/ พนักงาน      |   |

#### 5. สาขาที่ท่านศึกษา/สังกัด

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| (1) คณะนิติศาสตร์                  | (2) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  |
| (3) คณะรัฐศาสตร์                   | (4) คณะเศรษฐศาสตร์              |
| (5) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์        | (6) คณะศิลปศาสตร์               |
| (7) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน | (8) คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| (9) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี           | (10) คณะวิศวกรรมศาสตร์              |
| (11) คณะแพทยศาสตร์                       | (12) คณะทันตแพทยศาสตร์              |
| (13) คณะสหเวชศาสตร์                      | (14) คณะพยาบาลศาสตร์                |
| (15) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการผังเมือง | (16) คณะศิลปกรรมศาสตร์              |
| (17) คณะสาธารณสุขศาสตร์                  | (18) สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร |
| (19) วิทยาลัยนวัตกรรมการ                 | (20) วิทยาลัยสหวิทยาการ             |
| (21) สำนัก/สถาบัน ของมหาวิทยาลัย _____   | (22) หน่วยงานอื่นๆ _____            |

6. ความถี่โดยเฉลี่ยในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในรอบปี 2551

|                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| (1) ไม่เคยใช้บริการ              | (2) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง             |
| (3) 2 ครั้งหรือมากกว่าต่อสัปดาห์ | (4) 1 ครั้งภายใน 2 หรือ 3 สัปดาห์ |
| (5) เดือนละ 1 ครั้ง              | (6) 1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน        |

**ตอนที่ 2** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนกรใช้บริการของท่านและระดับการให้บริการที่ท่านได้รับจริง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลขที่เป็นคำตอบของท่าน โดยพิจารณาจากระดับการให้ความสำคัญของท่านในการบริการ 1 – 5 โดย 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด และ ระดับความพึงพอใจของท่านภายหลังได้รับการบริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มธ. แล้ว โดยคะแนนอยู่ในช่วง 1 – 5 เช่นกัน โดย 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

| บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์           | ความต้องการของฉันท<br>ก่อนได้รับบริการ |   |   |   |                    | ความพึงพอใจของฉันท<br>หลังได้รับบริการ |   |   |   |                      |
|--|--|---|---|---|--------------------|--|---|---|---|----------------------|
|  | สำคัญ<br>น้อยที่สุด                    |   |   |   | สำคัญ<br>มากที่สุด | พึงพอใจ<br>น้อยที่สุด                  |   |   |   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด |
| 1. ประสิทธิภาพ   |  |   |   |   |                    |  |   |   |   |                      |
| 1.1 การจัดทำหน้าจอติดต่อที่ง่ายต่อการใช้งานในการค้นหาบริการต่างๆ | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.2 ความง่ายในการเข้าสู่ส่วนต่างๆ ของเว็บไซต์                    | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.3 สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว                                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.4 ข้อมูลต่างๆของเว็บไซต์ถูกจัดลำดับไว้เป็นอย่างดี              | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.5 สามารถโหลดหน้าต่างๆหรือข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว           | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.6 เป็นเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน                              | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.7 เว็บไซต์ช่วยให้ฉันทได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |
| 1.8 การจัดรูปแบบของเว็บไซต์มีการจัดรูปแบบไว้เป็นอย่างดี          | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                  | 1                                      | 2 | 3 | 4 | 5                    |

| บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์   | ความต้องการของฉันท<br>ก่อนได้รับบริการ |   |   |                    |   | ความพึงพอใจของฉันท<br>หลังได้รับบริการ |   |   |                      |   |
|--|--|---|---|--------------------|---|--|---|---|----------------------|---|
|  | สำคัญ<br>น้อยที่สุด                    |   |   | สำคัญ<br>มากที่สุด |   | พึงพอใจ<br>น้อยที่สุด                  |   |   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด |   |
| <b>2. ความสามารถของระบบ</b>  |  |   |   |                    |   |  |   |   |                      |   |
| 2.1 ฉันทสามารถใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 2.2 เว็บไซต์ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อฉันทเข้าใช้งาน  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 2.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดไม่เกิดการ"ล่ม"หรือใช้งานไม่ได้   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 2.4 หน้าต่างของเว็บไซต์ตอบสนองเมื่อฉันทส่งข้อมูลเข้าไป   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| <b>3. การทำให้บรรลุผลสำเร็จ</b>  |  |   |   |                    |   |  |   |   |                      |   |
| 3.1 เว็บไซต์ทำการส่งและรับคำสั่งของฉันทได้อย่างที่ควรเป็น  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.2 เว็บไซต์สำนักหอสมุดปฏิบัติตามความต้องการของฉันท  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.3 เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งจากผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.4 ฉันทรู้สึกว่าการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือฉันท                       | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.5 เว็บไซต์มีการเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอก เพียงพอต่อความต้องการในการ<br>ใช้บริการ เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.6 การยืมคืนหนังสือต่างๆเป็นไปตามที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดได้แจ้งไว้                                       | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 3.7 เว็บไซต์สามารถบอกสถานะการยืมคืนหนังสือต่างห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง                                    | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| <b>4. ความเป็นส่วนตัว</b>  |  |   |   |                    |   |  |   |   |                      |   |
| 4.1 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการยืม-คืนหนังสือของฉันท  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 4.2 เว็บไซต์ไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือของสำนักหอสมุด                               | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 4.3 เว็บไซต์รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษาของฉันท  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| <b>5. การตอบสนองต่อการให้บริการ</b>  |  |   |   |                    |   |  |   |   |                      |   |
| 5.1 ฉันทมีทางเลือกในการยืม-คืนหนังสือหลายทาง   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 5.2 ฉันทสามารถต่ออายุหรือจองหนังสือได้อย่างรวดเร็ว   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 5.3 ฉันทรู้สถานะของหนังสือที่ต้องการว่าฉันทจะได้รับเมื่อไร   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 5.4 มีการบอกรีจัดการเมื่อกระบวนการไม่สำเร็จ เช่น ไม่สามารถต่อการยืม<br>หนังสือได้                        | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 5.5 เว็บไซต์มีการจัดการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที  | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| <b>6. การติดต่อ</b>  |  |   |   |                    |   |  |   |   |                      |   |
| 6.1 เว็บไซต์มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เช่น email<br>หรือ หมายเลขโทรศัพท์    | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 6.2 เว็บไซต์มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ                                      | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 6.3 สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรงเมื่อมีปัญหาในการใช้งาน   | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |
| 6.4 มีบริการติดต่อผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถส่งหนังสือได้ตามเวลาที่นัดหมาย                           | 1                                      | 2 | 3 | 4                  | 5 | 1                                      | 2 | 3 | 4                    | 5 |

| ความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อการบริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>พึงพอใจ<br/>น้อยที่สุด</span> <span>พึงพอใจ<br/>มากที่สุด</span> </div> |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
| ความพึงพอใจโดยรวมในการบริการของเว็บไซต์ สำนักหอสมุด<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์     | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการทำแบบสอบถามนี้ครับ