

APPENDIX B

Questionnaire (Thai Version)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
(Satisfaction of Users with Services at Library of the Bank of Thailand, the Head Office, Bangkok)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหา รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการบริการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ณ สำนักงานใหญ่ ของพนักงาน ธปท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงบริการของห้องสมุดฯ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ลักษณะการใช้ห้องสมุด
3. ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด
4. ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด
5. บริการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะด้านการบริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะข้อมูลจากทุกความเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับการปรับปรุงบริการของห้องสมุดฯ ในอนาคตต่อไป

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน

คำแนะนำ: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ เพื่อเลือกคำตอบใน () และเติมข้อความ (ถ้ามี) ลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () น้อยกว่า 30 ปี () 30-35 ปี
() 36-40 ปี () 41-45 ปี
() 46-50 ปี () มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ตำแหน่งงาน () พนักงานปฏิบัติการหรือต่ำกว่า
() เจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน
() ผู้บริหารทีม ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้ห้องสมุด

5. ความถี่โดยเฉลี่ยในการเข้าใช้ห้องสมุด รมท. (สำนักงานใหญ่) ของท่าน
() ทุกวัน
() มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
() สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
() เดือนละครั้ง
() ไม่แน่นอน
6. โดยส่วนใหญ่ ท่านมักใช้ห้องสมุดฯ ในเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 8.00 - 8.30 น. () 8.30 - 12.00 น.
() 12.00 - 13.00 น. () 13.00 - 16.30 น.
() 16.30 - 17.00 น.

7. โดยปกติ ระยะเวลาในการใช้ห้องสมุดฯ แต่ละครั้งของท่าน คือ
-) น้อยกว่า 30 นาที
 -) 30 นาที – 1 ชั่วโมง
 -) 1-2 ชั่วโมง
 -) มากกว่า 2 ชั่วโมง
8. จุดมุ่งหมายโดยส่วนใหญ่ในการใช้บริการห้องสมุดฯ ของท่าน คือ (เลือกตอบไม่เกิน 3 ข้อ)
-) ค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของ รพท.
 -) ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษาต่อ หรือเพื่อทำการบ้าน หรือทบทวนบทเรียน
 -) อ่านหนังสือ
 -) อ่านหนังสือพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร
 -) พักผ่อน
 -) ใช้บริการยืมคืน
9. ภาษาของทรัพยากรห้องสมุดฯ ที่ท่านใช้บ่อยที่สุด คือภาษาใด
-) ภาษาไทย
 -) ภาษาอังกฤษ
 -) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
10. ท่านใช้ทรัพยากรหรือข้อมูลที่ห้องสมุดฯ ให้บริการ ในสาขาวิชาใดเป็นส่วนใหญ่ (เลือกตอบไม่เกิน 3 ข้อ)
-) เศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร
 -) การบริหาร
 -) การบัญชี
 -) คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี
 -) อื่น ๆ ระบุ
11. ท่านใช้บริการของห้องสมุดฯ ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
-) บริการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์
 -) บริการยืมหนังสือจากโต๊ะทำงาน โดยให้ห้องสมุดจัดส่งให้ (Document Delivery Service: DDS)
 -) บริการอ่านภายในห้องสมุด
 -) บริการตอบคำถาม
 -) บริการข้อมูลเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Journal, ฐานข้อมูลออนไลน์ และกฤตภาค

12. โดยเฉลี่ยแล้ว ท่านใช้บริการผ่าน Webpage ของห้องสมุดฯ บ่อยเพียงใด

- () ทุกวัน
 () มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
 () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 () เดือนละครั้ง
 () ไม่แน่นอน
 () ไม่เคยใช้เลย

13. ท่านใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดฯ เผยแพร่ (เช่น e-Journal และกฤตภาค) โดยเฉลี่ยบ่อยเพียงใด

- () ทุกวัน
 () มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
 () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 () เดือนละครั้ง
 () ไม่แน่นอน
 () ไม่เคยใช้เลย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด

คำแนะนำ: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของห้องสมุดฯ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม พร้อมทั้งเติมข้อความ (ถ้ามี) ลงในช่องว่าง

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 = ไม่เคยใช้บริการ

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
14. ความหลากหลายและปริมาณหนังสือ						
15. ความเพียงพอของจำนวน copy หนังสือ						
16. ความหลากหลายของวารสาร / นิตยสาร						
17. ความเพียงพอของจำนวน copy วารสาร / นิตยสาร						
18. ความหลากหลายของหนังสือพิมพ์						
19. ความเพียงพอของจำนวน copy หนังสือพิมพ์						
20. ความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resources) เช่น e-Journal และฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) เป็นต้น						
21. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น เทป, CD, VCD, และ DVD เป็นต้น						
22. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

3.2 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
23. ระบบการสืบค้นทรัพยากรจากฐานข้อมูล						
24. บริการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์						
25. การจัดเรียงทรัพยากรห้องสมุด เช่น หนังสือ, วารสาร, นิตยสาร, หนังสือพิมพ์, และสื่อโสตทัศนวัสดุ						
26. บริการยืมหนังสือจากโต๊ะทำงาน โดยให้ห้องสมุดจัดส่งให้ (Document Delivery Service: DDS)						
27. บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resource) ที่เผยแพร่บน Webpage ของห้องสมุด เช่น e-Journal, ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database), และกฤตภาค เป็นต้น						
28. บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resource) ที่ห้องสมุดจัดส่งให้ทาง BOTMAIL เช่น e-Journal และ กฤตภาค						
29. เวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุด						
30. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
31. ความสุภาพและความเต็มใจในการให้บริการ						
32. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
33. ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						
34. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
35. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

3.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
36. การออกแบบและจัดแบ่งพื้นที่ภายในห้องสมุด						
37. แสงสว่างภายในห้องสมุด						
38. ระบบถ่ายเทอากาศในห้องสมุด						
39. สภาพของครุภัณฑ์ในห้องสมุด เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, โซฟา, และ ชั้นหนังสือ เป็นต้น						
40. ความเงียบสงบของห้องสมุด						
41. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

คำแนะนำ: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการห้องสมุดฯ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม พร้อมทั้งเติมข้อความ (ถ้ามี) ลงในช่องว่าง

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 = ไม่เคยใช้บริการ

4.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	5	4	3	2	1	0
42. หนังสือไม่มีความหลากหลายและมีปริมาณน้อย						
43. จำนวน copy ของหนังสือ ไม่เพียงพอกับความต้องการ						
44. หนังสือมีเนื้อหาไม่ทันสมัย						
45. สภาพหนังสือชำรุด ไม่นำใช้						
46. วารสาร / นิตยสาร ไม่มีความหลากหลายและมีปริมาณน้อย						
47. จำนวน copy ของวารสาร / นิตยสาร ไม่เพียงพอกับความต้องการ						
48. หนังสือพิมพ์ ไม่มีความหลากหลายและมีปริมาณน้อย						
49. จำนวน copy ของหนังสือพิมพ์ ไม่เพียงพอกับความต้องการ						
50. อื่นๆ (โปรดระบุ)						
1).....						
2).....						

4.2 ด้านการเข้าถึงข้อมูล

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	5	4	3	2	1	0
51. ระบบสืบค้นฐานข้อมูลมีความยุ่งยากซับซ้อน						
52. จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นมีไม่เพียงพอ						
53. ผลการสืบค้นฐานข้อมูลระบุว่า มีหนังสือให้บริการในห้องสมุด (on shelf) แต่หาหนังสือไม่พบ						
54. การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ ขาดต่อการค้นหา						
55. วารสาร / นิตยสาร ฉบับใหม่ นำออกให้บริการล่าช้า						
56. การจัดเรียงวารสาร / นิตยสาร ขาดแก่การค้นหา						
57. จำนวนวันในการยืมทรัพยากรห้องสมุด น้อยเกินไป						
58 จำนวนทรัพยากรห้องสมุดที่ยืมได้ต่อครั้ง น้อยเกินไป						
59. เวลาเปิดบริการของห้องสมุดน้อยไป						
60. อื่นๆ (โปรดระบุ)						
1).....						
2).....						

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	5	4	3	2	1	0
61. เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ						
62. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ หรืออธิบายเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด						
63. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เพียงพอในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด						
64. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ						
65. อื่นๆ (โปรดระบุ)						
1).....						
2).....						

4.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	5	4	3	2	1	0
66. ห้องสมุดมีเสียงรบกวน						
67. แสงสว่างภายในห้องสมุดบางพื้นที่ไม่เพียงพอ						
68. ระบบการถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่ดี						
69. จำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ						
70. การออกแบบและการจัดแบ่งพื้นที่ภายในห้องสมุดไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ						
71. อื่นๆ (โปรดระบุ)						
1).....						
2).....						

ส่วนที่ 5 บริการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะด้านการบริการ

บริการที่ท่านคิดว่าห้องสมุดฯ ควรปรับปรุง หรือควรมีเพิ่มเติม

72. ขยายเวลาให้บริการของห้องสมุด (เวลาบริการในปัจจุบัน คือ จันทร์ - ศุกร์ 8.00 - 17.00 น.)

72.1 ขยายเวลาให้บริการฯ ในวันทำการ (จันทร์ – ศุกร์)

- () ไม่ต้องการ
 () ต้องการ
 () ต้องการมาก } (โปรดระบุช่วงเวลาที่ต้องการให้ขยายเวลา).....

72.2 เพิ่มเติมการให้บริการฯ ในวันเสาร์

- () ไม่ต้องการ
 () ต้องการให้บริการฯ วันเสาร์ ครึ่งวัน (8.00 – 12.00 น.)
 () ต้องการให้บริการฯ วันเสาร์ เต็มวัน (8.00 – 17.00 น.)

73. เพิ่มเติมหนังสือในหมวดสาขาวิชาอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่สาขาเศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร

- () ไม่ต้องการ
 () ต้องการ
 () ต้องการมาก } (โปรดระบุสาขาวิชา).....

74. ให้บริการวารสาร / นิตยสารประเภทต่างๆ เพิ่มขึ้น

- () ไม่ต้องการ
 () ต้องการ
 () ต้องการมาก } (โปรดระบุประเภทวารสาร / นิตยสาร).....

75. จัดอบรมหรือบรรยายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดหรือบริการของห้องสมุด

- () ไม่ต้องการ
 () ต้องการ
 () ต้องการมาก

76. บริการอื่นๆ (โปรดระบุ)

- 1)
 2)
 3)

ข้อเสนอแนะ

.....

----- ขอขอบคุณในความร่วมมือนะ -----