**แบบสอบถามคุณภาพห้องสมุดมีชีวิต**

**ห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**คำชี้แจง**

 1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามคุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต
ขอความร่วมมือกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน ทุกข้อคำถามที่ท่านตอบนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการยิ่งขึ้นต่อไป

 2. แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

 ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดประชาชน

 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิตโดยใช้กลยุทธ์การตลาด
ซึ่งประกอบด้วยส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน (7Ps) ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการให้บริการ

 ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่อง❑ หน้าคำตอบที่ท่านต้องการหรือกรอกข้อความ
 ลงในช่องว่าง

|  |
| --- |
| 1.เพศ |
|  ❑ 1) ชาย  | ❑ 2) หญิง |  |
| 2.อายุ  |
|  ❑ 1) 7 -12 ปี  | ❑ 2) 13- 19 ปี | ❑3) 20 -59 ปี  |
|  ❑ 4) 60 ปี ขึ้นไป |  |  |
| 3.ระดับการศึกษาสูงสุด |  |
|  ❑ 1) ประถมศึกษา | ❑ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | ❑ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย |
|  ❑ 4) อนุปริญญา | ❑ 5) ปริญญาตรี | ❑ 6) สูงกว่าปริญญาตรี |
|  ❑ 7) กำลังศึกษา | ❑ 7.1) ในระบบโรงเรียน ระดับ.................................. |
|  | ❑ 7.2) นอกระบบโรงเรียน ระดับ.............................. |
| 4. อาชีพ |  |   |
|  ❑ 1) รับจ้าง | ❑ 2) ข้าราชการ | ❑ 3) รัฐวิสาหกิจ |
|  ❑ 4) เกษตรกร | ❑ 5) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | ❑ 6) นักเรียน/นักศึกษา |
|  ❑ 7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ❑ 8) อื่นๆ (ระบุ).... |  |
| **ตอนที่ 2** สภาพการใช้บริการห้องสมุดประชาชน |
| 1.สถานภาพของการเป็นสมาชิก  |
|  ❑ 1) เป็นสมาชิกห้องสมุด ❑ 2) ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด(ข้ามไปตอบข้อ 3) |
| 2.ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก |  |  |
|  ❑ 1) น้อยกว่า 1 ปี | ❑ 2) 1-2 ปี | ❑ 3) 3 - 4 ปี |
|  ❑ 4) มากกว่า 4 ปี |  |  |
| 3.ความถี่ในการใช้ห้องสมุด |  |   |
|  ❑ 1) ทุกวัน | ❑ 2) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | ❑ 3) สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง |
|  ❑ 4) สัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง | ❑ 5) เดือนละ 1 - 2 ครั้ง | ❑ 6) เดือนละ 3 - 4 ครั้ง |
|  ❑ 7)ใช้บริการไม่แน่นอน  |  |   |

|  |
| --- |
| 4.ท่านใช้บริการห้องสมุดเพื่อจุดประสงค์ใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |
| ❑ 1)เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ |  |
| ❑ 2)เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน |  |
| ❑ 3) เพื่อหาแหล่งรับสมัครงาน |  |
| ❑ 4) เพื่อทำผลงานวิชาการ  |  |
| ❑ 5)เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่ตนเองสนใจ |  |
| ❑ 6) เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงอาชีพ |  |
| ❑ 7) เพื่อติดตามความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ  |  |
| ❑ 8)เพื่อใช้บริการอินเตอร์เนต |  |
| ❑ 9)เพื่อใช้เอกสารฉบับเต็มในรูป E-books |  |
| ❑ 10) เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ |  |
| ❑ 11) เพื่อศึกษาเอกสารการสอนของ มสธ.  |
| ❑ 12) เพื่อใช้สื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม |
| ❑ 13) อื่นๆ(ระบุ)............... |
| 5.ท่านได้รับบริการและสารสนเทศจากห้องสมุดตามที่ต้องการหรือไม่อย่างไร |
| ❑ 1) ได้ทุกครั้ง |  |
| ❑ 2) ส่วนมากได้ |  |
| ❑ 3) ได้เป็นบางครั้ง |  |
| ❑ 4) ส่วนมากไม่ได้  |  |
| ❑ 5) ไม่ได้เลย |  |
| ❑ 6) อื่นๆ(ระบุ)............................................ |  |

**ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต**

**คำชี้แจง** : ให้ท่านทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่องระดับคุณภาพตามความคิดเห็นของท่านโดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับดังต่อไปนี้

5 หมายถึง มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีคุณภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

|  |  |
| --- | --- |
| คุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต | ระดับคุณภาพ |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. ด้านผลิตภัณฑ์** |
| 1 | มีการศึกษาความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | ห้องสมุดจัดบริการต่างๆ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ทุกประเภทที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น E-books เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และทันสมัยสมัยอยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | การดูแลหนังสือหรือเอกสารบนชั้นให้มีสภาพที่ดีน่าใช้อยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 | เสนอบริการใหม่ๆเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซด์ของห้องสมุด | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| คุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต | ระดับคุณภาพ |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **2.ด้านราคา** |
| 8 | การกำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | มีการแจ้งอัตราค่าบริการและค่าปรับให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการบริการเมื่อเทียบกับราคา | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | ความคุ้มค่าที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับเวลา ที่ใช้ไป | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | ห้องสมุดเปิดโอกาสให้สมัครสมาชิกฟรีในโอกาสพิเศษต่างๆ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **3.ด้านช่องทางการให้บริการ** |
| 13 | การกำหนดเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุดเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | มีการสอนหรือแนะนำการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บบอร์ด หรือบล็อค เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | การค้นหาสารสนเทศของห้องสมุดสามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซด์โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | มีป้ายแสดงแหล่งจัดเก็บทรัพยากรหรือแผนผังแสดงบริเวณห้องสมุดอย่างชัดเจน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | มีตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาราชการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **4. ด้านการส่งเสริมการตลาด** |
| 20 | มีคู่มือ แผ่นพับ แนะนำการบริการของห้องสมุด  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | มีบอร์ดหรือป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| คุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต | ระดับคุณภาพ |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **4. ด้านการส่งเสริมการตลาด** |
| 22 | มีการจัดนิทรรศการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศและวิทยาการสมัยใหม่ๆ ของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23 | มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆผ่านเว็บไซด์อย่างสม่ำเสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | ห้องสมุดเผยแพร่ผลงานผ่านสื่อมวลชนอย่างหลากหลายเช่น วิทยุชุมชน โทรทัศน์ เคเบิลทีวีท้องถิ่น หนังสือพิมพ์และเว็บไซด์ เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25 |  จัดกิจกรรมมอบโล่หรือเกียรติบัตรแก่ผู้ใช้บริการดีเด่น ในโอกาสพิเศษเพื่อจูงใจให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | จัดให้มีการยืมหนังสือได้มากขึ้นเนื่องในโอกาสพิเศษเพื่อจูงใจให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | ห้องสมุดเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ร่วมกับโครงการอำเภอยิ้ม เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดสัปดาห์ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอ่าน  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | จัดกิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมชุมชน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **5. ด้านบุคลากร** |
| 30 | บุคลากรมีความเป็นกันเองให้บริการด้วยความเป็นมิตร | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | บุคลากรยินดีให้ความช่วยเหลือ/แนะนำแก่ผู้ใช้บริการ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33 | บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34 | บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดให้บริการตลอดเวลา | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 35 | บุคลากรให้บริการด้วยความคล่องแคล่วรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36 | บุคลากรแต่งกายสุภาพเหมาะสม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37 | บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| คุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต | ระดับคุณภาพ |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **6.ด้านลักษณะทางกายภาพ** |
| 38 | ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 39 | จัดให้มีมุมบริการที่หลากหลาย เช่น มุมเด็ก มุมวิชาการ มุมเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40 | ห้องสมุดคำนึงถึงพื้นที่ใช้สอยและพื้นที่ให้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 41 | มีการออกแบบตกแต่งภายในห้องสมุดให้สวยงาม สะดุดตา น่าเข้าใช้บริการอยู่เสมอ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 42 | มีแสงสว่างที่พอเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 43 | มีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 44 | มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 45 | ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 46 | สถานที่จอดรถมีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 47 | มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบห้องสมุดให้มีความร่มรื่นสวยงามอยู่เสมอ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **7.ด้านกระบวนการให้บริการ** |
| 48 | จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 49 | ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดมีความสะดวก และรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 50 | การขอใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ มีความสะดวก และไม่ซับซ้อน  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 51 | มีการวางระบบในการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบที่ง่ายและรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| คุณภาพห้องสมุดประชาชนมีชีวิต | ระดับคุณภาพ |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **7.ด้านกระบวนการให้บริการ** |
| 52 | ห้องสมุดมีขั้นตอนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ง่ายและรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 53 | มีการปรับปรุงกฎระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆให้เหมาะสมอยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 54 | ขั้นตอนในการรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 55 | ห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดมีชีวิต............................................................................................................................................................................................…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………