**แบบสอบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ**

**ห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามแนวทางของการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการ ขอความร่วมมือกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน ทุกข้อคำถามที่ท่านตอบนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการยิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเป็นแนวทางในการพิจารณาซึ่งประกอบด้วยส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน (7Ps) ได้แก่   
1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วยส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน (7Ps)

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 สภาพปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**คำชี้แจง** : ให้ท่านทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่อง ❑ ที่ตรงกับข้อที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาในการ  
 ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 7 ด้านดังต่อไปนี้

|  |
| --- |
| **1.สภาพปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) ห้องสมุดไม่ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ |
| ❑ 2) การจัดบริการในห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล |
| ❑ 3) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอ |
| ❑ 4) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเลคทรอนิกส์มีไม่เพียงพอ |
| ❑ 5) ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีคุณภาพ และล้าสมัย |
| ❑ 6) การค้นหาหนังสือหรือวารสารได้ค่อนข้างยาก |
| ❑ 7) ไม่มีเอกสารฉบับเต็มในรูป E-books ให้บริการ |
| ❑ 8) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **2.สภาพปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) การกำหนดค่าบริการต่างๆ ยังไม่เหมาะสม |
| ❑ 2) ได้รับบริการไม่คุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป |
| ❑ 3) ได้รับบริการไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาที่เสียไป |
| ❑ 4) ไม่เปิดโอกาสให้สมัครสมาชิกห้องสมุดฟรีเนื่องในโอกาสต่าง ๆ |
| ❑ 5) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **3.สภาพปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) การกำหนดเวลาเปิด ปิด ห้องสมุดยังไม่สอดคล้องกับความต้องการ |
| ❑ 2) ไม่มีการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด |
| ❑ 3) ผู้ใช้ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น E-mail   กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น |
| ❑ 4) ไม่สามารถค้นหาข้อมูล และสารสนเทศจากเวปไซต์ของห้องสมุด |
| ❑ 5) ไม่มีการนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดทำให้บริการเกิดความล่าช้า |
| ❑ 6) ไม่มีป้ายบอกทางหรือป้ายแนะนำการบริการต่างๆอย่างชัดเจน |
| ❑ 7) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **4.สภาพปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) ไม่มีคู่มือการใช้ห้องสมุดหรือเอกสารแนะนำการให้บริการของห้องสมุด |
| ❑ 2) ไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการและทรัพยากรห้องสมุดใหม่ๆ  อย่างสม่ำเสมอ |
| ❑ 3) ไม่มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือการให้บริการของห้องสมุด |
| ❑ 4) ไม่มีกิจกรรมเชิงรุกเคลื่อนที่ลงสู่ชุมชน |
| ❑ 5) ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน |
| ❑ 6) ไม่มีการจัดค่ายเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้แก่เด็กและเยาวชน |
| ❑ 7) ไม่มีการหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไปยังเครือข่ายต่างๆ |
| ❑ 8) ขาดการประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกับชุมชนหรือเครือข่าย |
| ❑ 9) อื่นๆ (ระบุ)................................................................... |
| **5.สภาพปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) บรรณารักษ์ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ |
| ❑ 2) บรรณารักษ์ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| ❑ 3) บรรณารักษ์มีน้อยบริการไม่ทั่วถึง |
| ❑ 4) บรรณารักษ์ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี |
| ❑ 5) บรรณารักษ์ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดให้บริการตลอดเวลา |
| ❑ 6) บรรณารักษ์ให้บริการด้วยความล่าช้า |
| ❑ 7) บรรณารักษ์แต่งกายไม่เหมาะสม |
| ❑ 8) อื่นๆ (ระบุ).................................................................................... |
| **6.สภาพปัญหาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) การจัดมุมให้บริการไม่หลากหลายสำหรับการให้บริการ |
| ❑ 2) การจัดมุมให้บริการยังไม่เป็นสัดส่วน |
| ❑ 3) การตกแต่งภายในอาคารมีสีสันไม่สวยงามสะดุดตาเพียงพอที่จะดึงดูดผู้ใช้บริการ |
| ❑ 4) อาคารสถานที่ไม่สะอาด |
| ❑ 5) แสงสว่างภายในห้องสมุดไม่เหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้า |
| ❑ 6) อากาศภายในร้อนอบอ้าว |
| ❑ 7) ห้องน้ำไม่สะอาด |
| ❑ 8) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ |

|  |
| --- |
| **6.สภาพปัญหาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 9) การจัดภูมิทัศน์พื้นที่รอบอาคารยังไม่ร่มรื่นสวยงาม |
| ❑ 10) สภาพอาคารไม่มั่นคงแข็งแรง และไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ |
| ❑ 11) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโต๊ะเก้าอี้ ฯลฯ ไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ |
| ❑ 12) อื่นๆ (ระบุ)................................................ |
| **7.สภาพปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) ไม่มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ |
| ❑ 2) ขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดไม่สะดวกรวดเร็ว |
| ❑ 3) การขอใช้บริการทรัพยากรต่าง ๆยังไม่สะดวกเท่าที่ควร |
| ❑ 4) ระเบียบห้องสมุดไม่ทันสมัยไม่ทันเหตุการณ์ |
| ❑ 5) ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน |
| ❑ 5) การจัดระบบสื่อห้องสมุดไม่เป็นระเบียบ ค้นหาได้ยาก |
| ❑ 6) อื่นๆ(ระบุ)................................................ |

**ตอนที่ 4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**คำชี้แจง** : ให้ท่านทำเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่อง ❑ ที่ตรงกับข้อที่ท่านต้องการใช้บริการจาก  
 ห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 7 ด้านดังต่อไปนี้

|  |
| --- |
| **1.ความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) มีการศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ |
| ❑ 2) จัดบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล |
| ❑ 3) มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ |
| ❑ 4) มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการ  ของผู้ใช้บริการ เช่น E-books เป็นต้น |
| ❑ 5) มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และทันสมัยอยู่เสมอ |
| ❑ 6) สามารถค้นหาหนังสือหรือวารสารบนชั้นได้ง่าย |
| ❑ 7) สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซด์ของห้องสมุด |
| ❑ 8) มีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด |
| ❑ 9) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **2.ความต้องการด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) การกำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม |
| ❑ 2) ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการบริการเมื่อเทียบกับราคา |
| ❑ 3) ความคุ้มค่าที่ได้รับจากบริการเมื่อเทียบกับต้นทุนเวลา ที่เสียไปในการเข้าใช้  บริการนั้นๆ |
| ❑ 4) เปิดโอกาสให้สมัครสมาชิกห้องสมุดฟรีเนื่องในโอกาสต่าง ๆ |
| ❑ 5) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **3.ด้านช่องทางการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) ขยายเวลาให้บริการโดยเปิดบริการทุกวัน |
| ❑ 2) มีการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด |
| ❑ 3) ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น E-mail   กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น |
| ❑ 4) สามารถค้นหาข้อมูล และสารสนเทศจากเวปไซต์ของห้องสมุด |
| ❑ 5) มีการนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุด |
| ❑ 6) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแนะนำการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน |
| ❑ 7) อื่นๆ (ระบุ)............................................................... |
| **4.ความต้องการด้านส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑1) มีคู่มือการใช้ห้องสมุดหรือเอกสารแนะนำการให้บริการของห้องสมุด |
| ❑3) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและทรัพยากรห้องสมุดใหม่ๆ  อย่างสม่ำเสมอ |
| ❑ 4) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือการให้บริการของห้องสมุดผ่านสื่อต่างๆ |
| ❑ 5) จัดกิจกรรมเชิงรุกเคลื่อนที่ลงสู่ชุมชน ร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ |
| ❑ 6) จัดกิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน |
| ❑ 7) จัดค่ายเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้แก่เด็กและเยาวชน |
| ❑ 8) หมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดไปยังเครือข่ายต่างๆ |
| ❑ 9) ประสานงานกับชุมชนหรือเครือข่ายเพื่อขยายการบริการให้มากขึ้น |
| ❑ 10) อื่นๆ (ระบุ)................................................................... |

|  |
| --- |
| **5.ความต้องการด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) บรรณารักษ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ |
| ❑ 2) บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| ❑ 3) เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ให้มากขึ้นเพื่อให้บริการได้อย่างทั่วถึง |
| ❑ 4) พัฒนาบรรณารักษ์ให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ |
| ❑ 5) บรรณารักษ์ควรปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดให้บริการตลอดเวลา |
| ❑ 6) บรรณารักษ์ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากกว่าปัจจุบัน |
| ❑ 7) บรรณารักษ์ควรแต่งกายให้สุภาพและเหมาะสม |
| ❑ 8) อื่นๆ (ระบุ).................................................................................... |
| **6.ความต้องการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) จัดให้มีมุมบริการอย่างหลากหลาย เพียงพอสำหรับการให้บริการ |
| ❑ 2) จัดมุมให้บริการต่าง ๆ ยังเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกหมวดหมู่ และป้ายแนะนำวิธีใช้  ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด |
| ❑ 3) ตกแต่งภายในอาคารมีสีสันให้สวยงาม สะดุดตาพอที่จะดึงดูดผู้ใช้บริการ |
| ❑ 4) ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อย |
| ❑ 5) ปรับปรุงแสงสว่างภายในห้องสมุดให้เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า |
| ❑ 6) ปรับปรุงอาคารให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก |
| ❑ 7) ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด และเพิ่มจำนวนให้เพียงพอต่อการใช้บริการ |
| ❑ 8) จัดสถานที่จอดรถให้เพียงเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ |
| ❑ 9) จัดภูมิทัศน์พื้นที่ภายนอกอาคารให้ร่มรื่นสวยงาม |
| ❑ 10) ปรับปรุงอาคารห้องสมุดให้มั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยในการใช้บริการ |
| ❑ 11) จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งพักผ่อน |
| ❑ 12) อื่นๆ (ระบุ)................................................ |
| **7.ความต้องการด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** |
| ❑ 1) จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน |
| ❑ 2) กำหนดขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดให้สะดวกรวดเร็ว |
| ❑ 3) กำหนดขั้นตอนการขอใช้บริการทรัพยากรต่างๆ ให้สะดวกและเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว |
| ❑ 4) ปรับปรุงระเบียบการใช้ห้องสมุดให้ทันสมัยทันเหตุการณ์ |
| 7.ความต้องการด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |
| ❑ 5) อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ |
| ❑ 6) จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สามารถค้นหาได้ง่าย |
| ❑ 7) อื่นๆ(ระบุ)................................................ |

**ตอนที่ 5** ข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน  
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................