

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด 4Ps มาใช้กับ  
งานห้องสมุด

จัดทำโดย นางบุญยอร จันทระเสน

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ

สังกัด กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้ในงานบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของ กรุงเทพมหานคร

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนา

สอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนากทม. ตามแผนพัฒนากทม. ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ -๒๕๕๙)

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากทม. ให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดี และมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ข้อ ๔.๓.๑ พัฒนาคุณภาพการศึกษาและแหล่งการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสร้างทม. ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพประชากร ลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคมด้วยมาตรการ/กลยุทธ์

ข้อ ๔ พัฒนาการศึกษิตตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับบริการและเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น โดยการเพิ่มและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ให้มีความทันสมัย ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ของทม. มากขึ้น ให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมการอ่านที่หลากหลาย สร้างวัฒนธรรมรักการอ่านในสังคมไทย ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านบริการแหล่งการเรียนรู้และพัฒนาระบบบริหารจัดการให้บริการแหล่งการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งผลักดันให้ทม. เป็นมหานครแห่งการอ่านและการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

#### ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลัก

๑. จำนวนแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของทม. ได้รับการพัฒนาต่อปี
๒. จำนวนกิจกรรมซึ่งทม. จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน
๓. ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของทม. เพิ่มขึ้นต่อปี
๔. ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานด้านห้องสมุดได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### เป้าหมายของการศึกษา

๓.๑ เพื่อปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของทม. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓.๒ เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของทม.

๓.๓ เพื่อเป็นมาตรฐานให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

๓.๔ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดและลดปัญหาการร้องเรียน

๓.๕ เพื่อเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารทม. ให้มีการนำแนวทางดังกล่าวไปกำหนดเป็นนโยบายและปฏิบัติจริง

## ๒. หลักการและเหตุผล

ปี ๒๕๕๖ กรุงเทพมหานครได้รับการคัดเลือกจากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ให้เป็นเมืองหนังสือโลก (World Book Capital ๒๐๑๓) โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินภารกิจ ถึงแม้ว่า กรุงเทพมหานครจะหมดวาระการเป็นเมืองหนังสือโลกไปแล้ว แต่ก็ยังมุ่งมั่นเดินหน้าพัฒนา กรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครแห่งการอ่าน รณรงค์ให้คนกรุงเทพฯ อ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น จากสถิติที่ไม่เป็นทางการ ปี ๒๕๕๖ คนไทยอ่านหนังสือเฉลี่ย ๒ - ๕ เล่ม/คน/ปี ขณะที่คนเวียดนาม และสิงคโปร์อ่านหนังสือเฉลี่ย ๔๐ - ๖๐ เล่ม/คน/ปี โดยกรุงเทพมหานครตั้งเป้ารณรงค์ให้คนอ่าน หนังสือเพิ่มขึ้นเป็น ๑๕ เล่ม/คน/ปี ด้วยการปรับปรุงห้องสมุดเก่าให้มีความสวยงาม สร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มิติใหม่และพื้นที่การอ่านอื่นๆ ให้ครบทุกพื้นที่ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ ได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น รวมทั้งได้ปรับเปลี่ยนห้องสมุดให้มีอัตลักษณ์ เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ คลองสามวา มีอัตลักษณ์เป็นห้องสมุดส่งเสริมอาชีพ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ห้วยขวาง มีอัตลักษณ์ เป็นห้องสมุดการ์ตูน ห้องสมุดมิติใหม่เน้นความทันสมัย สะดวกสบาย แบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน การสืบค้นหรือการค้นคว้าเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่

กรุงเทพมหานครมีห้องสมุดให้บริการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปในสังกัด หน่วยงานต่างๆ ดังนี้ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ในสังกัด สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน ๓๗ แห่ง บ้านหนังสือสังกัดสำนักงานเขต จำนวน ๑๖๑ หลัง ห้องสมุดเฉพาะในสังกัด สำนักหรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ห้องสมุดสำนักการศึกษา ห้องสมุดสำนักการแพทย์ ห้องสมุดศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดโรงเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนัก การศึกษา จำนวนกว่า ๔๐๐ แห่ง

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครในสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการ ท่องเที่ยว มีบริการพื้นฐานและบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการ ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่เสมอภาค ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะดึงดูดความสนใจให้เด็ก เยาวชน และประชาชน เข้ามาใช้บริการห้องสมุดให้เพิ่มมากขึ้นได้ การบริการของห้องสมุดจึงต้องนำกลยุทธ์ การตลาดมาผสมผสานเพื่อเปิดบริการเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการแบบเดิมๆ ที่ห้องสมุดเป็น ฝ่ายตั้งรับ รอให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ด้วยการหากลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้กับงานห้องสมุดให้ก้าวทัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาตลอดเวลา สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย เพราะงานบริการคือหัวใจหลักของห้องสมุด หากผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รู้สึกมีความสุขกับ บริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการย่อมกลับมาใช้บริการห้องสมุดซ้ำหรือต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการเกิดการบอกต่อ หรือแนะนำ ชักชวนคนรู้จักให้มาใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดจะได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการใน ด้านต่างๆ ตามมา เช่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การให้การสนับสนุนช่วยเหลือทั้ง ด้านทุนและวัสดุ อุปกรณ์ ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าตามนโยบาย ส่งผลให้คนกรุงเทพมหานครอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีความสุขในการ ปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นต้องใช้เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้ในงานบริการ

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ๓.๒ เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร
- ๓.๓ เพื่อเป็นมาตรฐานให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง
- ๓.๔ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการห้องสมุดและลดปัญหาการร้องเรียน
- ๓.๕ เพื่อเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ให้มีการนำแนวทางดังกล่าวไปกำหนดเป็นนโยบายและปฏิบัติจริง

### ๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครมีบริการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ
- ๔.๒ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครเป็นที่รู้จักแพร่หลาย ผู้ใช้บริการมีความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร
- ๔.๓ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีมาตรฐานให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง
- ๔.๔ คนกรุงเทพมหานครอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้นและลดปัญหาการร้องเรียน
- ๔.๕ เพื่อเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ให้มีการนำแนวทางดังกล่าวไปกำหนดเป็นนโยบายและปฏิบัติจริง

### ๕. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- ๕.๑ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ให้การสนับสนุน เช่น งบประมาณ บุคลากร การอบรมคูงานยานพาหนะ เป็นต้น
- ๕.๒ บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจการบริการเชิงรุกและความสำคัญของกลยุทธ์การตลาด ๗Ps กับงานบริการห้องสมุด
- ๕.๓ วิทยากรผู้ให้ความรู้
- ๕.๔ การทำงานแบบมีส่วนร่วม ทั้งผู้ให้บริการ (บุคลากรห้องสมุด) และผู้รับบริการ
- ๕.๕ การทำงานเป็นทีม บุคลากรห้องสมุดต้องมีการทำงานที่เป็นหนึ่งเดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน
- ๕.๖ ผู้ให้บริการมีใจรักบริการ Service mind
- ๕.๗ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้มีความรอบรู้ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ตลอดเวลา
- ๕.๘ ห้องสมุดมีเครือข่ายหรือพันธมิตร
- ๕.๙ ใช้แนวคิดของแมคคินซีย์ (McKinsey ๗s Framework) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ๗ ประการ มาเป็นกรอบในการพิจารณาวางแผนกำหนดกลยุทธ์ของห้องสมุด

๕.๙.๑ Strategy หมายถึง กลยุทธ์ขององค์กร/ห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องบริหารจัดการให้บุคลากรห้องสมุดรู้ว่าห้องสมุดมีพันธกิจอะไร ปัจจุบันห้องสมุดอยู่ ณ จุดใด ห้องสมุดมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน ใครคือผู้รับบริการของห้องสมุด เราจะต้องกำหนดทิศทาง สร้าง หรือพัฒนาบริการให้โดดเด่นหรือได้เปรียบเหนือแหล่งเรียนรู้อื่นด้วยวิธีใด หรือจะจัดการกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างไร

๕.๙.๒ Structure หมายถึง โครงสร้างองค์กร บรรณารักษ์จะต้องแบ่งสายงาน กำหนดกรอบหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน มีการจัดระบบระเบียบให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรทราบขอบเขตความรับผิดชอบ สะดวกในการติดต่อประสานงาน

๕.๙.๓ System หมายถึง ระบบปฏิบัติงาน ห้องสมุดจะต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เช่น คู่มือการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คู่มือการวิเคราะห์หมวดหมู่ คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คู่มือการปฏิบัติงานด้านพัสดุ เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นเครื่องมือให้บุคลากรที่เข้ามาภายหลังสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ป้องกันความผิดพลาด ซ้ำซ้อน ตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ

๕.๙.๔ Staff หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด บรรณารักษ์ต้องเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะ วิธีการคัดเลือก จัดวางบุคลากร และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้คุณภาพงานบริการตามเป้าหมายที่วางไว้

๕.๙.๕ Skill หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ มีความรู้เท่าทันกับเหตุการณ์ มีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูล มีทักษะการให้บริการ มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ เป็นผู้ใฝ่รู้และเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๙.๖ Style หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการ มีการจัดการที่มีรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะของห้องสมุดหรืองาน บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้ที่กล้าหรือก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับคนกับงานได้อย่างเหมาะสม

๕.๙.๗ Shared values หมายถึง ค่านิยมร่วม บรรทัดฐาน วิธีการปฏิบัติที่บุคลากรของห้องสมุดยึดถือร่วมกัน มีความเชื่อ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อเป้าหมายสูงสุดของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องกำกับ ดูแล คุณภาพงาน คุณภาพบุคลากรให้อยู่กรอบปฏิบัติที่ตกลงร่วมกัน มีความยุติธรรม เสมอภาค

## ๑๐. ความรู้ทางวิชาการ

แนวคิดจากหนังสือ “High Trust Selling ชนะใจขายได้ทุกอย่าง” (Todd Duncan : ไพอพบูลย์ สำรายญาติ,แปล สำนักพิมพ์ DMG Books ๒๕๕๑) “Leadership Branding แบบรอนด์ผู้นำขึ้นได้” (รศ.ดร.ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข สำนักพิมพ์ Bizbook ๒๕๕๐) “๑๐๐ กฎทองเพื่อความสำเร็จของการบริหารจัดการ” (Richard Templar : มรกต เบญจวัฒนานันท์ และพรหมเทพ ชัยกิตติวณิชย์,แปล สำนักพิมพ์ INSPIRE ๒๕๕๐) “การบริการด้วยหัวใจ” (วิชัย ปิติเจริญธรรม สำนักพิมพ์ บ๊อคแบงก์) “Brand child การตลาดเด็กพันธุ์ใหม่” (Martin Lindstom วัฒนา มานะวิบูลย์,เรียบเรียง ๒๕๔๘) เป็นกรอบในการประยุกต์ใช้กับ เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้กับงานบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ๑๐.๑ การเรียนรู้พฤติกรรมความต้องการของวัยต่างๆ
- ๑๐.๒ การตลาดในโลกเสมือนจริง
- ๑๐.๓ การบริหารจัดการทีมงาน
- ๑๐.๔ การบริหารความประทับใจ
- ๑๐.๕ การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ สลายแรงต้านเมื่อต้องเปลี่ยน
- ๑๐.๖ สร้างองค์กรให้พร้อมแข่ง
- ๑๐.๗ ปฏิบัติการบริการ
- ๑๐.๘ พื้นฐานสำคัญการสร้างนักขายชั้นเยี่ยม

## ๖. การกิจที่ดำเนินการ แบ่งการดำเนินการออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

### ๖.๑ การจัดเตรียม

- ๖.๑.๑ ประชุมบรรณารักษ์หัวหน้าห้องสมุด บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือแนวทางการดำเนินโครงการ
- ๖.๑.๒ จัดทำและเสนอขออนุมัติโครงการ
- ๖.๑.๓ ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ๖.๑.๔ กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแทนของห้องสมุดๆ ละ ๒ คน รวม ๗๖ คน
- ๖.๑.๕ กำหนดกิจกรรม รูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้กับงานบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร”
- ๖.๑.๖ จัดหาสถานที่อบรม โดยใช้พื้นที่ห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่ง เพื่อเป็นพื้นที่จริงให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทดลองลงมือปฏิบัติ
- ๖.๑.๗ จัดหาวิทยากร

### ๖.๒ การดำเนินการ

- ๖.๒.๑ ประชุมชี้แจงหัวหน้าห้องสมุด เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อรับทราบแนวทางการดำเนินโครงการ
- ๖.๒.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและประเมินผลการดำเนินโครงการ จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย ตัวแทนจากกองนันทนาการ จำนวน ๓ คน และตัวแทนจากกองนโยบายและแผน จำนวน ๒ คน
- ๖.๒.๓ จัดทำแบบประเมินผล (ตามที่แนบ)
- ๖.๒.๔ ประชาสัมพันธ์โครงการให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบ
- ๖.๒.๕ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้ในงานบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

Product สินค้าและบริการ หรือข้อเสนอทั้งหมดที่ห้องสมุดมีให้ผู้ให้บริการ  
ดำเนินการดังนี้

๑. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ  
และจัดบริการต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ

๒. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำแผนการจัดกิจกรรม/  
โครงการ ต้องให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมาก  
ที่สุด อีกทั้งเพื่อสร้างความรู้สึกความเป็นเจ้าของ

๓. ความทันสมัยและรวดเร็ว เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศมาแล้ว  
ห้องสมุดจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนทางเทคนิคให้เร็วที่สุด เพื่อให้สามารถนำออกให้บริการได้ทันกับ  
ความต้องการ

๔. การดูแลวัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๕. มีกฎ ระเบียบการใช้งานห้องต่างๆ ที่เป็นเอกเทศอย่างชัดเจน  
เช่น ห้องประชุม ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเด็ก Kid's Corner ห้อง Coffee

๖. ฐานข้อมูลต่างๆ เช่น หนังสือวิชาการ หนังสือเด็ก หนังสือ  
นวนิยาย ทะเบียนประวัติการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

๗. กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม  
ได้รับความสาระความรู้ ความสนุกสนาน มีกิจกรรมรองรับหลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มี  
กำหนดการจัดกิจกรรมที่แน่นอน สม่ำเสมอ ผู้นำกิจกรรมเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ สามารถนำความรู้ทาง  
วิชาการมาออกแบบให้เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกสนุก มีจุดมุ่งหมายในแต่ละกิจกรรมชัดเจน  
ใช้เวลาในการจัดอย่างเหมาะสม เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการสามารถนำไปต่อยอดความรู้ได้

๘. การสร้างเครือข่าย/พันธมิตร ดึงความร่วมมือด้านต่างๆ เช่น  
ทุน วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากห้องสมุดมีบุคลากรและ  
งบประมาณจำกัด เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดดำเนินอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่าง ให้เกิด  
ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

Price หมายถึง ราคาของสินค้าและบริการ บริการทุกประเภทของห้องสมุด  
มีต้นทุนในการจัดหา แต่จะไม่มีราคากำหนด เมื่อนำออกให้บริการ เพราะเหมารวมกับค่าบำรุง  
ห้องสมุดไว้แล้ว เช่น อัตราการสมัครสมาชิกของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานคร อายุไม่  
เกิน ๑๕ ปี ค่าสมาชิก ๕ บาท ค่าประกันหนังสือ ๒๐ บาท/ปี รวม ๒๕ บาท อายุ ๑๕ ขึ้น  
ไป ค่าสมาชิก ๑๐ บาท ค่าประกันหนังสือ ๔๐ บาท/ปี รวม ๕๐ บาท เมื่อเป็นสมาชิกแล้วสามารถ  
ยืมหนังสือ วัสดุการอ่าน หรือสารสนเทศต่างๆ รวมถึงใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ อีก  
ยกเว้นบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร นอกจากนี้ยังรวมถึงขีดความสามารถในการ  
ให้บริการ ความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการ การสร้างมูลค่าให้กับงานบริการเพื่อให้  
ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดำเนินการได้ ดังนี้

๑. ห้องสมุดจะต้องเพิ่มการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น โครงการอบรมให้ความรู้การสร้างนักรอ่านให้ครู พ่อ แม่ ผู้ปกครอง โครงการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์/และการสืบค้นอินเทอร์เน็ต โครงการทัศนศึกษา โครงการประกวดแข่งขันด้านการอ่าน โครงการสอนการบ้านหลังเลิกเรียน โครงการเรียนพิเศษช่วงปิดภาคเรียน เป็นต้น

๒. การให้ความรู้ลึกเป็นคณพิเศษ ห้องสมุดสามารถจัดทำและส่งมอบความรู้ลึกพิเศษให้กับผู้ใช้บริการได้ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น E-mail Facebook ทางไปรษณีย์ หรือหน้าเคาน์เตอร์บริการ เช่น จัดส่งข้อมูลหนังสือใหม่ โปรแกรมการจัดกิจกรรม/โครงการ ดอวยพรเนื่องในวันสำคัญ การเชิญเป็นวิทยากร เป็นต้น

๓. การดูแลเอาใจใส่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

๔. การสร้างและส่งเสริมให้สมาชิกของห้องสมุดหรือผู้ใช้บริการมีขีดความสามารถในการประกวดแข่งขันด้านต่างๆ ด้านการอ่าน การแสดงความสามารถ การเล่านิทาน การตอบปัญหาวิชาการ เป็นต้น

๕. กฎระเบียบยืดหยุ่นได้ การให้บริการในบางเรื่องที่ไม่กระทบหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด จะต้องสามารถยืดหยุ่นให้กับผู้ใช้บริการได้ เช่น การไม่นำบัตรสมาชิก มารับบริการ ผู้ใช้บริการต้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องการนำสัมภาระเข้าห้องสมุด

Place หมายถึง สถานที่ให้บริการ หรือช่องทางให้บริการ สำหรับรับข้อมูล/ข่าวสาร จะต้องสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ และความพร้อมที่จะให้บริการ ห้องสมุดสามารถดูแลปรับปรุงพื้นที่ให้บริการหรือช่องทางให้บริการ สำหรับรับข้อมูล/ข่าวสาร ที่สะดวกสบายได้ ดังนี้

๑. ห้องสมุดมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีบรรยากาศของแหล่งเรียนรู้ มีพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการเป็นสัดส่วน เช่น โชนหนังสือพิมพ์วารสาร โชนวิชาการ ทำการบ้าน โชนอินเทอร์เน็ต ห้องเด็กเล็ก ห้องกาแฟ เป็นต้น

๒. การตกแต่ง ปรับเปลี่ยน หมุนเวียนตามเทศกาลหรือเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

๓. มีป้ายบอกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ มีกฎระเบียบการให้บริการชัดเจน ไม่ใช่ข้อความเชิงออกคำสั่งหรือปิดประกาศ ข้อห้ามต่างๆ ที่เป็นการบังคับหรือห้ามการกระทำของผู้ใช้บริการ

๔. การดูแลและจัดชั้นหนังสือ มีความถูกต้องอาจจะตามการจัดหมวดหมู่ของระบบดิวอี้ หรือการจัดตามความสนใจของผู้ใช้ เช่น การจัดเฉพาะหนังสือการตกแต่งบ้าน หนังสือคอมพิวเตอร์ หนังสือสุขภาพ เป็นต้น หนังสือชำรุดต้องนำออกจากชั้น เพื่อการซ่อมแซม มีบันทึกลงในฐานข้อมูลการซ่อม หรือสูญหายของหนังสือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหนังสือได้อย่างสะดวก

๕. การจัดแสดงหนังสือใหม่ หรือสื่ออื่นๆ ที่น่าสนใจ ต้องหมุนเวียนการจัดแสดงเป็นประจำอย่างน้อย เดือนละ ๒ ครั้ง นอกจากนี้การจัดแสดงหนังสือ/สื่อ ยังสามารถจัดให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ เช่น วันสำคัญทางศาสนา วันพ่อ วันแม่ วันวิทยาศาสตร์ เป็นต้น เพิ่มความน่าสนใจหรือดึงดูดความสนใจผู้ใช้บริการด้วยการใส่บรรณนิทัศน์ หรือการเขียนเกร็ดสาระสำคัญบางประการของหนังสือลงบนกระดานที่มีลวดลาย เพื่อเน้นให้หนังสือคู่มือชีวิตชีวาได้อีกทางหนึ่ง

๖. หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร ควรแยกจัดเก็บระหว่างฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา มีระบบการจัดเก็บที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวกสบาย หนังสือพิมพ์รายวันและนิตยสารฉบับใหม่จะต้องผ่านกระบวนการทางเทคนิคและนำออกให้บริการอย่างรวดเร็ว

๗. วัสดุ สื่อส่งเสริมการเรียนรู้พิเศษอื่นๆ เช่น บล็อกไม้ ของเล่น พัฒนาการเด็ก กำหนดระเบียบวิธีการใช้ มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ เพื่อยืดอายุการใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุด

๘. เพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการห้องสมุดได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านโซเชียลมีเดียที่กำลังได้รับความนิยม ได้แก่ เปิด Website ของห้องสมุด Facebook LineAppication Instargram หรือทางโทรศัพท์พื้นฐาน

๙. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง

Promotion หมายถึง การส่งเสริมการตลาดหรือการส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการ ซึ่งมีภูมิลำเนา ๓ ประการที่จะสื่อสารกับผู้ใช้บริการ คือ การให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ การชักจูงให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของห้องสมุด และการเตือนความทรงจำของลูกค้า ห้องสมุดสามารถนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ดีของห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายได้ ดังนี้

๑. ห้องสมุดจะต้องสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดหาและจัดทำกิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับความต้องการ

๒. จัดทำรายการหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่เป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งจัดแสดงและเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Website ของห้องสมุด Facebook LineAppication Instargram

๓. จัดให้มีกิจกรรมหรือบริการพิเศษหมุนเวียนตลอดทั้งปี เช่น เดือนกุมภาพันธ์ จัดกิจกรรมแพ็คเกจจตุรรัก หากใครมาสมัครสมาชิกพร้อมกันเป็นคู่ จะได้รับของขวัญของที่ระลึกจากห้องสมุด เดือนมีนาคม จัดกิจกรรมปิดเทอมเติมประสบการณ์ เดือนพฤษภาคม จัดกิจกรรมต้อนรับเปิดเทอม เป็นต้น

๔. การมอบสิทธิพิเศษ ห้องสมุดจะต้องจัดหาช่องทาง หรือจัดทำโครงการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามามีสิทธิเข้าร่วมงานต่างๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น การเข้าค่ายรักการอ่าน ทักษะศึกษา การเข้ารับการอบรม เป็นต้น

People หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงานห้องสมุด เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมักจะมองว่า ผู้ให้บริการก็คือบริการนั่นเอง เพราะฉะนั้นบรรณารักษ์หัวหน้าห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้าง “จิตสำนึกในการให้บริการ” นอกจากนี้ยังรวมถึงการปลูกฝังพฤติกรรมหรือคุณลักษณะของผู้รับบริการด้วย

๑. กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการอ่าน มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ สามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

๒. มีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่ได้มาตรฐานตามกรอบความต้องการของงานห้องสมุด

๓. พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้แตกต่างและเหนือกว่าแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ ด้วยการฝึกอบรม ดูงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี

๔. ให้บริการที่มีมาตรฐานและเสมอภาค เพื่อสร้างความรับรู้ให้ผู้ใช้บริการ ป้องกันการเรียกร้องสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น

Process หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอบริการ บรรณารักษ์หัวหน้าห้องสมุดต้องพิจารณาหากระบวนการให้บริการที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ทั้งนี้กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการต้องสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสามารถยืดหยุ่นได้ ดังนี้

๑. กฎระเบียบสามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม เช่น การรับสมัครสมาชิก ระเบียบกำหนดให้ผู้สมัครจะต้องมีเอกสาร สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้านมาประกอบการสมัคร ห้องสมุดสามารถยืดหยุ่นได้หากผู้สมัครมีเอกสารอื่นที่มีเลขประจำตัว ๑๓ หลักมาแสดง เช่น ใบขับขี่รถยนต์ บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น

๒. ใช้บริการได้ทันที เพียงผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิก สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือบริการอื่นๆ โดยไม่จำเป็นต้องรอบัตรเพื่อนำไปยื่นประกอบการใช้บริการ

๓. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเท่าหรือใกล้เคียงกัน สามารถให้บริการข้อมูล การแนะนำ ช่วยเหลือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน

Physical Evidence หมายถึง การสร้างและการนำเสนอการให้บริการที่ดี โดยใช้เทคนิคการบริการด้วยหัวใจ Service mind คือการทุ่มเทเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ มีใจรัก ใจสู้ เต็มใจแก้ปัญหา รับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ ไม่หงุดหงิด ขุ่นมัว จริงใจ ไม่เสแสร้ง รับผิดชอบต่อความต้องการของเขาอย่างแท้จริง ยอมรับผิดเมื่อพลาด ขอโทษเมื่อผิด ให้ความช่วยเหลือทันทีที่ไม่ว่าง ให้ความช่วยเหลือโดยไม่มีข้อแม้หรือเงื่อนไขต่อรองใดๆ ทั้งสิ้น

๑. พฤติกรรมทางกาย เป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สดชื่น กระฉับกระเฉง หน้าตาสดชื่นแจ่มใส มีแววตาสีหน้าของผู้มีความรู้ ผมเผ้าเรียบร้อย การแต่งกายสุภาพ สวยงาม กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้ม ไหว้ ทักทายผู้ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ให้เกียรติผู้ให้บริการ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค

๒. พฤติกรรมทางวาจา ใช้ถ้อยคำสุภาพชวนฟัง มีหางเสียง ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ไม่ตอบโต้ด้วยคำพูดที่รุนแรงแม้จะไม่พอใจ

๓. พฤติกรรมทางใจ ต้องมีใจรักงานบริการ มีใจมุ่งมั่นในงานบริการ เอาใจใส่งานบริการ และมีใจสร้างสรรค์ในงานบริการอยู่ตลอดเวลา

#### ๖.๓ การติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการตรวจและประเมินผลทุก ๓ เดือน

### ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ผู้อำนวยการเขต ผู้อำนวยการสำนักต่างๆ ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีบทบาทให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนงบประมาณ

๗.๒ บุคลากรของห้องสมุด ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลป์ อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงานห้องสมุด มีหน้าที่บริหารจัดการห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเกิดความประทับใจ

๗.๓ ผู้รับบริการ ได้แก่ เด็ก เยาวชน ประชาชนของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับบริการของห้องสมุดและมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดความต้องการ เพื่อให้ห้องสมุดนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

### ๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – กรกฎาคม ๒๕๕๘

## ๙. แนวทางการประเมินผล

### ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐/ปี
๒. ร้อยละการต่อของอายุของสมาชิกห้องสมุด ร้อยละ ๘๐/ปี
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการใช้แบบสอบถาม ร้อยละ ๘๐/ปี

### วิธีการประเมินผล

๑. คะแนนของคณะกรรมการตรวจโครงการ
๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๑. แบบสอบถาม (ตามที่แนบ)
๒. การสังเกต
๓. ข้อมูลการร้องเรียน
๔. การปรากฏภาพข่าวบนสื่อต่างๆ

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครแต่ละแห่งควรมีแผนการดำเนินงานประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร
๒. การจัดทำแผนการจัดกิจกรรม แผนการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ของกรุงเทพมหานครควรให้ประชาชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม
๓. กรุงเทพมหานครควรจัดทำโครงการประกวดห้องสมุดประจำปี กระตุ้นการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีความต่อเนื่องและสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด อีกทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
๔. กำหนดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการนำกลยุทธ์การตลาด ๗Ps กับงานบริการห้องสมุด/บ้านหนังสือ แหล่งเรียนรู้ ให้แก่อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงานห้องสมุด อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงานบ้านหนังสือก่อนเข้าปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

## บรรณานุกรม

- วิชัย ปิติเจริญธรรม. **การบริการด้วยหัวใจ**. กรุงเทพมหานคร : บิ๊กแบงก์, ไม่ระบุปีที่พิมพ์.
- ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. **Leadership Branding แแบรนด์ผู้นำปั้นได้**. กรุงเทพมหานคร : Bizbook, ๒๕๕๐.
- Martin Lindstom. **Brand child การตลาดเด็กพันธุ์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร : เนชั่นบุคส์, ๒๕๔๘.
- Richard Templar. **๑๐๐ กฎทองเพื่อความสำเร็จของการบริหารจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : INSPIRE, ๒๕๕๐.
- Todd Duncan. **High Trust Selling ชนะใจขายได้ทุกสิ่ง**. กรุงเทพมหานคร : DMG Books, ๒๕๕๑.

## แบบประเมินคุณภาพ

การนำเทคนิคกลยุทธ์การตลาด ๗Ps มาใช้ในงานบริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้.....

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน	ผลการประเมินระดับคุณภาพ		
		๓	๒	๑
<p>๑. มีแบบสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>๒. การจัดหา การจัดทำแผน/โครงการ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม</p> <p>๓. ความทันสมัยและรวดเร็วของการนำทรัพยากรออกให้บริการ</p> <p>๔. วัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน</p> <p>๕. มีกฎระเบียบการใช้บริการ ครบทุกพื้นที่/ห้อง</p> <p>๖. ฐานข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน</p> <p>๗. กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ หลากหลายได้คุณภาพครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ</p> <p>๘. มีเครือข่าย/พันธมิตร</p> <p>๙. มีกิจกรรมพิเศษครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ</p> <p>๑๐. มีช่องทางให้บริการ/สื่อสาร ทันสมัย</p> <p>๑๑. การใส่ใจดูแลให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง</p> <p>๑๒. ผลงานของผู้ใช้บริการ/สมาชิก จากการได้เข้าร่วมงาน การประกวดแข่งขัน</p> <p>๑๓. การผ่อนปรนกฎระเบียบให้ผู้ใช้บริการ</p> <p>๑๔. ความสะอาดเรียบร้อย มีพื้นที่รองรับผู้บริการเป็นสัดส่วน</p> <p>๑๕. การตกแต่ง ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนบรรยากาศ</p> <p>๑๖. มีป้ายบอกแหล่งทรัพยากร</p> <p>๑๗. ชั้นหนังสือ นิตยสาร ถูกต้องสวยงาม</p> <p>๑๘. การจัดแสดงหนังสือ วัสดุส่งเสริมการอ่าน</p>	<p>แนวทางการให้คะแนน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรวบรวม วิเคราะห์แบบประเมิน</li> <li>- มีรายงานการประชุม การจัดทำแผน/การสัมภาษณ์</li> <li>- ตรวจจากวันที่ได้รับ วันดำเนินการทางเทคนิค</li> <li>- ตรวจสอบการใช้งานวัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ</li> <li>- มีระเบียบการใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร ติดตั้งในจุดที่มองเห็นชัดเจน</li> <li>- ตรวจสอบจากระบบฐานข้อมูล</li> <li>- รายงานการจัดกิจกรรม/สอบถามผู้บริการ/ภาพถ่าย</li> <li>- หนังสือตอบโต้ของห้องสมุดกับหน่วยงานอื่น</li> <li>- รายงานการจัดกิจกรรม/สัมภาษณ์ผู้บริการ/ภาพถ่าย</li> <li>- ตรวจสอบโซเชียลมีเดีย</li> <li>- การสัมภาษณ์ผู้บริการ/หนังสือร้องเรียน</li> <li>- หนังสือรับรอง ถ้วยรางวัล ใบประกาศเกียรติคุณ</li> <li>- สัมภาษณ์ผู้บริการ/เรื่องร้องเรียน</li> <li>- ดูความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ทั้งหมด</li> <li>- การตกแต่งสวยงามเหมาะสมกับช่วงเวลา</li> <li>- มีรูปแบบป้ายที่ชัดเจนสวยงาม เข้ากับบรรยากาศห้องสมุด</li> <li>- การจัดเรียงหนังสือถูกต้อง เรียบร้อย</li> </ul>			

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน	ผลการประเมินระดับคุณภาพ		
		๓	๒	๑
<p>๑๙. หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร ได้รับการจัดวาง คัดแยก ฉบับเก่า/ใหม่ สะดวกต่อการใช้บริการ</p> <p>๒๐. ความพร้อมของหนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร</p> <p>๒๑. วัสดุ สื่อส่งเสริมการเรียนรู้พิเศษ</p> <p>๒๒. มีการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ เผยแพร่เป็นประจำ</p> <p>๒๓. มีกิจกรรมพิเศษหมุนเวียนตลอดปี</p> <p>๒๔. การมอบสิทธิพิเศษให้ผู้ใช้บริการ</p> <p>๒๕. บุคลากรได้รับการส่งเสริมและพัฒนา</p> <p>๒๖. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p>	<p>- มีการจัดแสดงหนังสือ วัสดุส่งเสริมการอ่านที่เข้ากับช่วงเวลา หรือเหตุการณ์</p> <p>- ความเป็นระเบียบ การคัดแยกการจัดวาง คัดแยก ฉบับเก่า/ใหม่ สะดวกต่อการใช้บริการ</p> <p>- มีระเบียบการใช้งาน มีการจัดเก็บดูแล และใช้งานที่เหมาะสม</p> <p>- จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่/แฟ้มสะสมงาน/สัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ</p> <p>- รายงานประจำเดือน/สัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ/นิทรรศการผลการดำเนินงาน</p> <p>- รายงานประจำเดือน/สัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ/นิทรรศการผลการดำเนินงาน</p> <p>- จำนวนครั้งการเข้ารับการอบรม ดูงาน</p> <p>- แบบสอบถามความพึงพอใจ/สัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการ</p>			

แนวทางการประเมิน

ระดับ ๓ คุณภาพครบตามเกณฑ์

ระดับ ๒ คุณภาพบางส่วนไม่ครบ

ระดับ ๑ คุณภาพไม่ได้ตามเกณฑ์



