**บทที่ 5**

**การจัดทำแผนพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีชีวิตโดยใช้กลยุทธ์การตลาด**

**การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหรือแผนกลยุทธ์การตลาด**

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหรือแผนกลยุทธ์ มี 4 ขั้นตอนดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของห้องสมุดประชาชน

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของ  
 ห้องสมุดประชาชน

3) การจัดทำกลยุทธ์ด้วย SWOT MATRIX

4) การจัดทำรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

**1.การวิเคราะห์สภาพแวดของห้องสมุดประชาชน** **เป็นการนำเอาส่วนประสมทางการตลาดบริการ (**7P's Service Marketing Mix) มาประเมินด้วย SWOT Analysis ในด้านจุดแข็ง(S) จุดอ่อน(W) โอกาส(O) และอุปสรรค(T) ตามส่วนประกอบของการตลาดบริการ 7P's คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2)ด้านราคา 3)ด้านสถานที่   
4) ด้านการส่งเสริมการบริการ 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการ/การให้บริการ 7) ด้านลักษณะทางกายภาพ

**2.การกำหนดทิศทางขององค์กร เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของห้องสมุดประชาชน**

**การกำหนดวิสัยทัศน์ ควรมีลักษณะดังนี้**

- ความคาดหวังในอนาคตขององค์กรที่จะต้องเป็น

- ภาพในอนาคตที่เราต้องการจะสร้างขึ้น

- เมื่อไปถึงที่นั่นแล้วองค์กรจะมีลักษณะเป็นอย่างไร บอกทิศทางและรูปร่างขององค์กรใน  
 อนาคต และช่วยให้คนในองค์กรกำหนดเป้าหมายเพื่อให้เข้าใกล้อนาคตนั้น

**วิสัยทัศน์ที่ดี ควรมีลักษณะ ดังนี้**

* 1. สั้นๆ กระชับ ชัดเจน
  2. เข้าใจง่ายโดยบุคคลทุกระดับ
  3. มีความหมายครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ครบถ้วน
  4. มีความหมายในเชิงท้าทาย
  5. หรูเลิศ จับต้องได้ เป็นจริงได้ วัดผลได้
  6. กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกคึกคัก กระตือรือร้น
  7. ก่อให้เกิดความสมานสามัคคี

**วิสัยทัศน์ที่ดีต้องแสดงให้เห็นถึงสิ่งต่อไปนี้คือ**

- กว้าง มองภาพรวมทุกแง่มุมทุกองค์ประกอบของธรรมชาติองค์กร

- ลึก สอดคล้องกับความพร้อม มุ่งคุณภาพมากกว่าปริมาณ

- ไกล มองไปไกลในอนาคตที่ยาวไกล

- ใฝ่สูง สร้างสรรค์ สามารถให้เห็นความเจริญก้าวหน้า แตกต่างจากปัจจุบัน

**การจัดทำพันธกิจ(MISSION)ขององค์กร**

**** พันธกิจ(MISSION) เป็นข้อตกลงที่บ่งบอกว่า “ทำไมต้องมีองค์กรของเรา” หรือบอกว่า “เราคือใคร มีขึ้นมาทำไม”

ลักษณะของพันธกิจที่ดี

1. สั้น ง่าย แต่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ
2. เข้าใจง่าย
3. มีความหมายในเชิงกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
4. บ่งบอกถึงภารกิจระยะยาวขององค์กร ไม่ใช่ภารกิจสั้นๆ

**การกำหนดเป้าประสงค์(GOAL) ขององค์กร**

GOAL หรือเป้าประสงค์ หมายถึง

* สิ่งที่องค์กรต้องการในอนาคต ซึ่งองค์กรต้องทำให้เกิดขึ้น
* เป็นผลกระทบที่สำคัญขององค์กร
* เป็นเป้าหมายระยะยาว
* ไม่เฉพาะเจาะจง
* มุ่งไปสู่พันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้

**GOAL มักจะเป็นข้อความที่กล่าวถึง**

* 1. กำไร
  2. การเติบโต
  3. ส่วนแบ่งการตลาด
  4. ความรับผิดชอบต่อสังคม
  5. สวัสดิการของพนักงาน
  6. คุณภาพของสินค้าและบริการ แล้วแต่ว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร

**ลักษณะของ GOAL ที่ดี**

* + - วัดได้
    - มีความเป็นไปได้
    - เหมาะสม
    - เป็นที่ยอมรับ
    - ยืดหยุ่น
    - จงใจ
    - เป็นที่เข้าใจง่าย
    - ผูกพัน
    - ความมีส่วนร่วม
    - เชื่อมโยง

9**ตัวอย่างการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าประสงค์**

**ห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

**วิสัยทัศน์(Vision)**

มุ่งมั่นที่จะเป็นห้องสมุดประชาชนชั้นนำของประเทศ

(Determined to be the First-class Public Library in Thailand)

**พันธกิจ(Mission)**

สร้างความเป็นเลิศทางด้านการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตแก่ประชาชน

**เป้าประสงค์(Goal)**

1.เพื่อพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้มีความหลากหลาย และสามารถบริการให้กับทุกกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

2.เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวาของชุมชน และให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

3.เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ แบบบูรณาการกิจกรรมให้เหมาะสม สอดคล้องกับ สภาพความจำเป็น โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน อย่างหลากหลาย

4.พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชนโดยประสานงานกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ให้มีการทำงานเป็นเครือข่ายอย่างเข้มแข็งโดยใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ร่วมกัน

**3. กำหนดกลยุทธ์ด้วย SWOT MATRIX**  เป็นกระบวนการจับคู่ของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่เป็นไปได้และเหมาะสมขององค์กร  
 วิธีการจับคู่ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อกำหนดกลยุทธ์

ขั้นที่ 1 จับคู่ S กับ O ได้กลยุทธ์ SO

จับคู่ W กับ O ได้กลยุทธ์ WO

จับคู่ S กับ T ได้กลยุทธ์ ST

จับคู่ W กับ T ได้กลยุทธ์ WT

ขั้นที่ 2 นำ S,O,W,T และ SO,WO,STและ WT ที่ได้ใส่ลงตาราง 1 ดังตัวอย่าง

swotmatrix.emz

ตาราง 1 การสร้างตาราง **SWOT MATRIX**

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาปรากฏดังตาราง 2-8

**ตาราง 2** ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์(Product)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์(Product)** | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุด  2.บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ให้บริการที่ดี  3.องค์กรมีวัฒนธรรมในการทำงานเป็นทีม | 1.บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเฉพาะด้านน้อย  2.คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ไม่ทันสมัย และทำงานช้า |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.หน่วยงานต้นสังกัดให้การสนับสนุนการบริหารจัดการ  2.รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการอ่าน  3.พ.ร.บ.กศน.2551มุ่งส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ  การศึกษาตามอัธยาศัย | สร้างต้นแบบให้บริการสารสนเทศ | 1.ขยายกลุ่มเป้าหมายและเพิ่ม  จำนวนสมาชิก  2.พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| 1.มีแหล่งข้อมูลอื่นๆที่ทดแทนการเข้าใช้ห้องสมุด เช่น เวปไซต์  2.ความต้องการของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างหลากหลายไม่สามารถสนองตอบได้ทั้งหมด  3.หนังสือ/สื่อบางประเภทมีราคาแพง  4.ผู้ใช้บริการมีความต้องการเรียนหลักสูตรระยะสั้นจากห้องสมุดแต่ไม่สามารถเปิดบริการได้เนื่องจากไม่มีค่าตอบแทนวิทยากร | พัฒนากิจกรรมห้องสมุดแบบ มีส่วนร่วม | ขยายบริการผ่านครู กศน. |

**ตาราง 3** กลยุทธ์ด้านราคา(Price)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านราคา (Price)** | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.ให้บริการฟรีไม่คิดค่าใช้จ่าย  2.ให้บริการยืม-คืนด้วยความรวดเร็ว |  |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.ประชาชนร่วมกันบริจาคเงิน และหนังสือให้ห้องสมุด  2.สมาชิกห้องสมุดเข้ามาช่วยงานบริการรูปแบบจิตอาสา | 1.สร้างเครือข่ายจิตอาสาเพื่อพัฒนาการบริการ |  |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
|  |  |  |

**ตาราง 4** กลยุทธ์ด้านช่องทางการให้บริการ(Place)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านช่องทาง การให้บริการ(Place)** | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.ห้องสมุดตั้งอยู่ในย่านชุมชน คมนาคมสะดวก  2.มีช่องทางการให้บริการสารสนเทศ ที่หลากหลาย  3.การได้รับบริการด้วยความสะดวก และง่าย | 1.ไม่มีห้องโสตทัศนูปกรณ์สำหรับให้บริการ  2.การให้บริการสืบค้นผ่านระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.สำนักงาน กศน.ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์และติดตั้งระบบอินเตอร์เนตความเร็วสูง  2.ห้องสมุดอยู่ใกล้แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของจังหวัด(ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาพระนครศรีอยุธยา)  3.ชุมชนให้ความสนใจเข้ามาร่วมกิจกรรมของห้องสมุด | การให้บริการแบบออนไลน์ | พัฒนาการบริการด้วย ICT  ที่ทันสมัย |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| พื้นที่ภายในอาคารไม่เพียงพอสำหรับจัดมุมส่งเสริมการเรียนรู้ได้ตามต้องการ | บูรณาการความร่วมมือกับเครือข่ายเพื่อขยายช่องทางการให้บริการ | ปรับ/ลดมุมการเรียนรู้บางจุดที่ผู้ใช้บริการน้อยหรือไม่เหมาะสม |

**ตาราง 5** กลยุทธ์ส่งเสริมการให้บริการ(Promotion)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ส่งเสริมการให้บริการ(Promotion**) | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านร่วมกับ เครือข่าย(สถานศึกษา/เทศบาล/อบต.)  2.มีการจัดตั้งชมรมห้องสมุดเพื่อพัฒนากิจกรรมและร่วมมือกันให้บริการ | 1.การประชาสัมพันธ์ขาดความต่อเนื่องและไม่ทั่งถึง  2.การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านขาดความต่อเนื่อง  3.ขาดปฏิทินข่าวสารเพื่อให้บริการ |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.สื่อมวลชนในท้องถิ่นให้การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด  2.มีการการจัดตั้ง กศน.ตำบลสามารถนำกิจกรรมของห้องสมุดไปยังกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกขึ้น  3.มีการประสานความร่วมมือจัดกิจกรรมห้องสมุดร่วมกับห้องสมุดประชาชนอำเภอต่างๆ | พัฒนาห้องสมุดสาขา | 1.ประชาสัมพันธ์เชิงรุก  2.ส่งเสริมการอ่านผ่านเครือข่ายชุมชน |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| 1.ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีเป็นภาระในการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ  2.การส่งเสริมการใช้บริการยังไม่เข้าถึงเข้ากลุ่มเป้าหมาย | พัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด | เปิดรับนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาเพื่อมา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ |

**ตาราง 6** กลยุทธ์ด้านบุคลากร(Pepople)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านบุคลากร(Pepople)** | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุด  2.บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ให้บริการที่ดี  3.องค์กรมีวัฒนธรรมในการทำงานเป็นทีม | 1.บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเฉพาะด้านน้อย  2.บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.ครู กศน.ตำบลเข้ามาร่วมให้บริการได้  2.มีจิตอาสาเข้ามาร่วมให้บริการในบางโอกาส | พัฒนาศักยภาพบุคลากร | รับสมัครจิตอาสาเพื่อให้การบริการเกิดความต่อเนือง |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| บุคลากรเปลี่ยนแปลงบ่อย | สรรหาบุคลากรเพื่อทดแทน | ใช้งบประมาณจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยงานในบางเวลา |

**ตาราง 7** กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)** | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆให้กับผู้ใช้บริการ  2.มีการกล่าวทักทายและกล่าวต้อนรับของเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับบริการ | 1.หนังสือบางเล่มไม่อยู่บนชั้น  ต้องค้นหานาน  2.ขาดบุคลากรช่วยค้นคว้าโดยเฉพาะชั้น 2 ของอาคาร  3.ไม่สามารถคืนหนังสือนอกเวลาได้ |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| เข้าร่วมโครงการลดขั้นตอนการให้บริการของภาครัฐ | พัฒนาการบริการเชิงรุก | รับสมัครจิตอาสามาร่วมให้บริการ |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| ปริมาณผู้เข้าใช้บริการแตกต่างกันบางวันมีน้อยบางวันมีมากโดยเฉพาะวันที่มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจะมีผู้ใช้บริการมาก | ลดขั้นตอนและเวลาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ | ปรับปรุงระบบการคืนให้สามารถคืนหนังสือที่กล่องรับคืนได้ |

**ตารางที่ 8** กลยุทธ์ด้านลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กลยุทธ์ด้านลักษณะทางกายภาพ**(Physical Evidence) | **จุดแข็ง (Strengths : S)** | **จุดอ่อน (Weaknesses : W )** |
| 1.ห้องสมุดตั้งอยู่ในย่านชุมชน คมนาคมสะดวก  2.สถานที่เหมาะสมสำหรับการจัดนิทรรศการด้านการศึกษาและการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม | 1.สภาพภายในอาคารเก่าไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย  2.ภูมิทัศน์รอบอาคารไม่ได้รับการดูแลให้มีความสวยงาม |
| **โอกาส (Opportunities : O)** | **S+O กลยุทธ์เอาโอกาสมาใช้** | **W+O กลยุทธ์ปรับปรุงตนเอง** |
| 1.สำนักงาน กศน.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งเรียนรู้  2.ชุมชนให้ความสนใจเข้ามาร่วมพัฒนาคุณภาพห้องสมุดมีชีวิต | การพัฒนาสภาพแวดล้อม | ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงาน กศน. |
| **อุปสรรค (Threats : T)** | **S+T กลยุทธ์กำจัดภัยคุกคาม** | **W+T กลยุทธ์หลีกเลี่ยง/ลดงาน** |
| 1.ขาดงบประมาณด้านการพัฒนาอาคารสถานที่  2.ขาดบุคลากรที่จะดูแลอาคารสถานที่ | ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากอปท. | มอบหมายให้นักศึกษา กศน.เข้ามาดูแลอาคารสถานที่โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม กพช. |

4.**การจัดทำแผนกลยุทธ์**  เป็นการจัดทำแผนภายหลังจากได้กำหนดกลยุทธ์แล้ว ดังตาราง 9

ตาราง 9 แผนกลยุทธ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2554-2556

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ที่ | กลยุทธ์ | ชื่อโครงการ | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | เป้าหมาย | | | ผู้รับผิดชอบ |
| 2554 | 2555 | 2556 |  |
| 1 | ด้านผลิตภัณฑ์  กลยุทธ์สร้างต้นแบบให้บริการ | 1) โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ สู่ชุมชน | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | พอใช้ | ดี | ดีมาก | อ.จริยา |
| 2) โครงการหนังสือเล่มแรกสำหรับ ลูกน้อย (Book start) | จำนวนครอบครัวที่เข้าร่วมกิจกรรม | 50 | 70 | 100 | อ.จริยา |
| ความพึงพอใจของผู้ปกครอง | พอใช้ | ดี | ดีมาก |
| 3) โครงการจัดการความรู้ผ่าน ICT | จำนวนห้อง ICT  จำนวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ | 1  120 | 2  200 | 3  250 | อ.ณัฐพงศ์ |
| 2. | ด้านราคา  กลยุทธ์สร้างเครือข่ายจิตอาสาเพื่อพัฒนาการบริการ | 4) โครงการสร้างเครือข่ายจิตอาสาเพื่อร่วมพัฒนาการบริการในห้องสมุด | จำนวนนักศึกษา/ประชาชนที่สมัครเข้าร่วมจิตอาสาต่อวัน | 1 | 2 | 3 | อ.สมพิศ |
| 3 | ด้านช่องทางการให้บริการ  กลยุทธ์การขยายช่องทางให้บริการ | 5) โครงการพัฒนระบบการให้บริการแบบออนไลน์ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | พอใช้ | ดี | ดีมาก | ผอ.พานิช |

ตาราง 9 (ต่อ)แผนพัฒนาคุณภาพห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2554-2556

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ที่ | กลยุทธ์ | ชื่อโครงการ | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | เป้าหมาย | | | ผู้รับผิดชอบ |
| 2554 | 2555 | 2556 |  |
| 4 | ด้านส่งเสริมการให้บริการ  กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ เชิงรุก | 6)โครงการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์การด้วยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก | จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ | 3 | 5 | 6 | อ.ณัฐพงศ์ |
| 5. | ด้านส่งเสริมการให้บริการ  กลยุทธ์ส่งเสริมการอ่านผ่านเครือข่ายชุมชน | 7) โครงการส่งเสริมการอ่าน ผ่านเครือข่ายชุมชน | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | พอใช้ | ดี | ดีมาก | อ.จริยา |
| 6. | ด้านส่งเสริมการให้บริการ  กลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุดสาขา | 8)โครงการ 1 ตำบล หนึ่งห้องสมุด  (one tumbon one library) | จัดตั้งห้องสมุดในศูนย์การเรียนชุมชน | 10 | 17 | 21 | ผอ.พานิช |
| 7. | ด้านบุคลากร  กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร | 9) โครงการพัฒนาบุคลากร | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ | 90 | 100 | 100 | ผอ.พานิช |

ตาราง 9 (ต่อ)แผนพัฒนาคุณภาพห้องสมุดประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2554-2556

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ที่ | กลยุทธ์ | ชื่อโครงการ | ตัวชี้วัดความสำเร็จ | เป้าหมาย | | | ผู้รับผิดชอบ |
| 2554 | 2555 | 2556 |  |
| 8. | ด้านกระบวนการ  กลยุทธ์การพัฒนาบริการ เชิงรุก | 10) โครงการพัฒนาระบบบริการ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | พอใช้ | ดี | ดีมาก | ผอ.พานิช |
| 9 | ด้านลักษณะกายภาพ  กลยุทธ์การพัฒนาภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ | 11) โครงการปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดประชาชน | จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ | 2 รายการ | 3 รายการ | 4 รายการ | ผอ.พานิช |
| 12) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์รอบอาคารห้องสมุดประชาชนให้สวยงามมีชีวิตชีวา | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | ดี | ดีมาก | ดีมาก | ผอ.พานิช |