

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ
ในโครงการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักหอสมุดกลาง
ในวันจันทร์ ที่ 22 พฤษภาคม 2566 เวลา 08.00 - 16.00 น.
ณ Ballroom ชั้น 2 โรงแรม แรมแบรנדท์ กรุงเทพมหานคร

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

การบริการ นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ไม่ว่าจะธุรกิจจะอยู่ในรูปแบบใด ขนาดใด การมีสินค้าที่มีคุณภาพดีอย่างเดียว ไม่สามารถอยู่รอดได้ในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกมากมายในการตัดสินใจและมีพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะทำให้ผู้บริโภคกลายเป็นลูกค้าที่มีความภักดีต่อองค์กร การสร้างบริการที่ประทับใจ จึงมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบันแต่การบริการนั้นจำเป็นต้องใช้คนและต้องเป็นคนที่ใส่ใจแห่งการบริการจึงจะสามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น เพราะการบริการนั้นต้องออกมาจากภายในของผู้ให้บริการ ซึ่งกิจกรรมนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรที่ต้องให้บริการมีจิตใจแห่งการบริการ รู้วิธีการจัดการกับลูกค้าที่มีพฤติกรรมและปัญหาที่ต่างกัน รวมทั้งภาคภูมิใจต่อตนเองและต่องานบริการซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในงานด้านบริการขององค์กร และผู้ให้บริการต้องใส่ใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ คือการสร้างสุขในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจในศิลปะการบริการและนำมาวางแผนพร้อมปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อให้บุคลากรเข้าใจบทบาทของผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. สถานที่ดำเนินการ

ณ Ballroom ชั้น 2 โรงแรม แรมแบรנדท์ กรุงเทพมหานคร

4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

1. บุคลากรมีความเข้าใจในศิลปะการบริการและนำมาวางแผนพร้อมปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
2. บุคลากรเข้าใจบทบาทของผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับการดำเนินกิจกรรม

- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการเพิ่มมากขึ้น

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

| สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง | แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง |
|--|--|
| มีการมอบหมายให้บุคลากรบางส่วนอยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่ห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดจำเป็นต้องเปิดบริการตามปกติ ทำให้บุคลากรบางส่วนยังไม่ได้รับความรู้หรือข้อคิดในการพัฒนางานของตนเองจากกิจกรรมกลุ่มไปพร้อม ๆ กับเพื่อนร่วมงาน | ควรจัดเป็น 2 กลุ่มเพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน |

7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ ในโครงการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักหอสมุดกลาง ในวันจันทร์ ที่ 22 พฤษภาคม 2566 เวลา 08.00 - 16.00 น. ณ Ballroom ชั้น 2 โรงแรม แรมแบรอนด์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 31 คน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 31 คน ได้รับแบบสอบถามออนไลน์คืนมา จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.77 ผลการประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี ($\bar{X} = 4.70$) ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ เพ็ญญาภรณ์ เหล่าธนสิน ($\bar{X} = 4.60$) และความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.เศรษฐวิสุทธิ์ พรหมสิทธิ์ ($\bar{X} = 4.57$)

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

| รายการประเมิน | ผลการประเมิน | | |
|---|--------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | SD. | แปลผล |
| 1. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ พรหมสิทธิ์ | 4.57 | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์ ดร.นาฏอนงค์ นามบุตดี | 4.70 | 0.47 | มากที่สุด |
| 3. ความพึงพอใจ วิทยากร อาจารย์เพ็ญญาภรณ์ เหล่าธนสิน | 4.60 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. ความพึงพอใจ รูปแบบการจัดกิจกรรม | 4.43 | 0.68 | มาก |
| 5. ความพึงพอใจ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม | 4.53 | 0.57 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.57 | 0.56 | มากที่สุด |

ข้อที่ 1 ท่านสามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

- | | |
|--|------------|
| 1. สามารถนำไปปรับใช้ในงานบริการของห้องสมุด | จำนวน 5 คน |
| 2. นำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 4 คน |
| 3. ประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงการให้บริการกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 4 คน |
| 4. นำเทคนิคการบริการและการสื่อสารกับผู้ใช้ที่ได้รับการอบรมไปปรับใช้ให้ดีขึ้น | จำนวน 3 คน |
| 5. สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการบริการและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ | จำนวน 3 คน |
| 6. นำไปปรับใช้กับการให้บริการ การสื่อสาร กับผู้ใช้บริการ และบุคลากรห้องสมุดที่ทำงานร่วมกัน | จำนวน 3 คน |
| 7. ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ | จำนวน 3 คน |
| 8. นำมาปรับใช้ในการทำงานตามบทบาทของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ | จำนวน 2 คน |

ข้อที่ 2 หลังจากการเข้าร่วม กิจกรรมศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ ท่านต้องการนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาในงานของท่านอย่างไร

- | | |
|--|------------|
| 1. นำไปใช้ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจมากขึ้น | จำนวน 5 คน |
| 2. ปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีสื่อสารกับผู้ใช้ในการให้บริการ | จำนวน 3 คน |
| 3. พัฒนาด้านบุคลิกภาพตนเอง พัฒนาการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 3 คน |
| 4. การให้บริการ และการอยู่ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม | จำนวน 3 คน |
| 5. การทำงานด้านประชาสัมพันธ์ การให้บริการกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 3 คน |
| 6. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ด้วยความจริงใจ ใส่ใจผู้ใช้บริการ | จำนวน 3 คน |
| 7. ปรับปรุงกระบวนการทำงานในงานบริการ | จำนวน 3 คน |

- | | |
|---|------------|
| 8. นำไปพัฒนามาตรฐานในการให้บริการ ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะมาใช้บริการชั้นใด ก็จะต้องมีมาตรฐานการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน | จำนวน 3 คน |
| 9. สร้างมาตรฐานการทำงานในองค์กร | จำนวน 2 คน |
| 10. ปรับทัศนคติการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ | จำนวน 2 คน |
| 11. พัฒนาด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การทำงานร่วมกัน | จำนวน 1 คน |

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้เชิญ อ.ชัยยุทธ์ ถาวรานุรักษ์ มาบรรยายที่ห้องสมุด
2. จัดกิจกรรมบริการประจำทุกปี เพื่อพัฒนาองค์กร
3. ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ได้รับความรู้ในเรื่องการสื่อสาร การให้บริการใหม่ๆ
4. เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ อยากจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการตลาดให้บุคลากรคนอื่นที่ติดภารกิจ

สรุปสาระสำคัญที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมศิลปะการบริการและบทบาทของผู้ให้บริการ

ธรรมชาติของผู้รับบริการ

- คาดหวังสูงเกิน
- ไวต่อการตัดสินใจ
- ใช้เกณฑ์ส่วนตัว
- พอใจมาก่อน เหตุผลเป็นรอง
- "ฉันมีทางเลือก"

คนมารับบริการชอบผู้ให้บริการแบบไหน

- สุภาพอ่อนโยน จริงใจ เป็นกันเอง
- อดทนต่อการถูกซักถาม
- มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ
- รู้เกี่ยวกับสิ่งที่บริการ
- ให้ความสนใจผู้รับบริการ
- รวดเร็ว ทันใจ
- แต่งกายเรียบร้อย
- พุดจาฉะฉาน

ข้อห้ามในงานด้านบริการ

1. อย่างนั่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ

4. อย่าต่อปากต่อคำ ยีวนกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

เทคนิค วิธีการบริการที่เป็นกัลยาณมิตร

- บริการด้วยใจ เหมือนดูแลญาติพี่น้องเราเอง
- ใส่ใจ เข้าใจ สุขใจ ให้เกียรติลูกค้า
- ให้บริการตรงตามความต้องการ
- รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ฟังให้มากขึ้น
- ใส่ใจประสานงาน ติดตามแก้ไข
- ห่วงใยถามหา

เทคนิคการสร้างความประทับใจในงานบริการ

- บริการด้วยไมตรีจิต
- ยิ้ม
- ใช้คำพูดที่วิเศษ
- ทำให้เขาอุ่นใจ
- ใส่ยิ้มในคำพูด
- เต็มใจช่วยเหลือ

สิทธิของผู้ใช้บริการ

- ความเสมอภาคในสิทธิ
- การได้รับบริการ
- การได้รับความสะดวก
- การได้รับความเคารพ
- ความรับผิดชอบต่อการรับบริการ

Content Marketing คิดถึงคิดถึงคิดถึง... คอนเทนต์ดีๆ



Video Content

- Movement
- Insight
- How to



Long Form Content

- อยากรู้เรื่องราว
- อยากรู้อะไรใหม่
- ช่วยคลายปัญหาให้กับตัวเองได้



Content ที่มีคุณภาพ

1. Content Category
2. Content Format
3. Content Channel
4. Content Production Team & Resource
5. Content Production Lead Time
6. Publishing Management

Example

| | |
|---------------------|--|
| Website | คอนเทนต์บทความ คอนเทนต์โฆษณา ข้อมูลสินค้าและราคา |
| Social Media | เล่าเรื่องด้วยภาพ คลิปวิดีโอสินค้า กิจกรรมชวนร่วมสนุก |
| E-Mail | คอนเทนต์ที่ขาย คอนเทนต์โฆษณา Promotion สอบถามความพึงพอใจบริการขาย |
| SMS | Promotion Alert |

KPI

- Reach
- Engagement
- Sales Volume
- Message Received

Case Study

Barbie

สื่อโซเชียลและเว็บไซต์ที่สื่อสารให้รู้จักกลุ่มเป้าหมายของแบรนด์

สิ่งพิมพ์ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความอ่อนโยน ความเป็นผู้หญิง และการมองโลกในแง่ดี

- 01 กลุ่มเป้าหมายคือใคร
- 02 นำเสนออะไร
- 03 สื่อสารผ่านช่องทางไหนบ้าง
- 04 วัตถุประสงค์ที่มอบแทน
- 05 วิธีการนำเสนอ
- 06 ช่วงเวลาในการเผยแพร่

องค์ประกอบสำคัญในการสร้าง Content Marketing

- 1 เป็นประโยชน์
- 2 เข้าใจได้ทันที
- 3 สไลด์มีบอกเอกลักษณ์
- 4 ใช้ศัพท์ถูกต้อง
- 5 Call to Action
- 6 1 คอนเทนต์ หลายเครื่องมือ

กระบวนการสร้าง Content Marketing

สร้างสรรค์ (Create) → ระดมสมอง (Brainstorm) → เผยแพร่ (Publish) → ลงโฆษณา (Promote) → วัดประเมินผล (Measure)

Service Excellent

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ

• การบริการด้วย "หัวใจ"

Smile → soft → sincere → Superb Service

ยิ้มแย้มแจ่มใส → สุภาพอ่อนโยน → มุ่งมั่นจริงจัง → เหนือความคาดหมาย

Service Excellence Step by Step Process



Six Pillars of Service Excellence



Customer Service Excellence: SEA Model



| Customer Service Excellence : SEA Model | |
|--|--|
| <p>1. การจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management) เป็นการนำข้อมูลลูกค้ามาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้วิเคราะห์ว่า</p> | <p>เครื่องมือที่ช่วยเป็นแนวทางในการค้นคว้าเพิ่ม</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าของเราแบ่งเป็นกลุ่มใดได้บ้าง ? - ลูกค้าเราในแต่ละกลุ่มเขาต้องการอะไรบ้าง ? - เขาไม่ต้องการอะไร ? | <ul style="list-style-type: none"> - Customer Requirement Analysis - Customer Relationship Management (CRM) |
| <p>2. การออกแบบบริการ (Service Design)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้แล้วว่าเขาคือใคร มีกลุ่มแบบใด ต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร - ออกแบบรูปแบบและระบบการให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมว่า เส้นทางที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา ใช้บริการจนจบ (Customer Journey) นั้นเป็นอย่างไร สิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้านั้นควรเป็นอย่างไร - จัดทำมาตรฐานบริการ (Service Standard) | <ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานบริการ (Service Standard) - การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience Management, CEM) |
| <p>3. เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)</p> <p>พัฒนาบุคลากร ทีมงาน ทุกคนให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ อย่างเข้าใจและเต็มใจ เพื่อให้การบริการลูกค้านั้นออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ จากใจบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีต้องบังคับ ชูเชิญ</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) เป็นพื้นฐานที่ทำให้ทุกคนในทีมมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน ขั้นตอนการทำงานให้บริการลูกค้ามีรูปแบบเดียวกัน อีกทั้งเป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการทำงานต่อกรให้บริการลูกค้าที่ดีด้วย |

| | |
|---|---|
| | <p>* การโค้ชงาน (Coaching) คือ การที่หัวหน้างาน ผู้จัดการให้คำแนะนำแก่ทีมงาน เพื่อให้เขาได้มีทัศนคติ วิธีคิด มุมมอง และทักษะในการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้</p> |
| <p>4. การจัดการข้อร้องเรียน (Customer Complaint Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนของลูกค้า มองได้อีกมุมหนึ่งก็คือ คำแนะนำจากลูกค้า เพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงพัฒนา - ข้อร้องเรียนของลูกค้า เมื่อองค์กรได้รับแล้ว จำเป็นต้องมีการตอบลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจหรือได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรตามเหตุตามผล - สิ่งสำคัญ ก็คือ องค์กรต้องมีระบบ กลไกในการทำงานเพื่อนำคำร้องเรียน ข้อคิดเห็นของลูกค้า (Voice of Customer) มาเข้ากระบวนการทำงานเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา รวมทั้งพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น | <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Customer Complaint Handling) - การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) - การกู้สถานการณ์การบริการให้ดีขึ้น (Service Recovery) - การรับประกันการบริการ (Service Guarantee) |
| <p>5. การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)</p> <p>เป็นการพัฒนา ยกระดับ รูปแบบการให้บริการลูกค้าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>“ดียิ่งขึ้น” ในที่นี้ หมายถึง ลูกค้าชอบมากขึ้น ลูกค้ามีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นอันจะเป็นผลทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement Survey) - นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) |

8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์ พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น 34,795บาท (สามหมื่นสี่พันเจ็ดร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

1. ไม่สามารถให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมได้ เนื่องจากห้องสมุดจำเป็นต้องเปิดให้บริการตามปกติ

10. ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำความรู้ที่ได้จากเข้าร่วมกิจกรรมมาพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. นำความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ และรูปแบบการให้บริการ มาปรับใช้กับการบริหารของห้องสมุด

11. ภาพประกอบ





SWU Library to Service Excellent

