

# บริการอย่างไร..ถูกใจวัยโจ๋



หากในอนาคตหุ่นยนต์  
และคอมพิวเตอร์  
จะเข้ามาทำงาน  
แทนคน  
คุณคิดว่า..จะเกิดการ  
เปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง

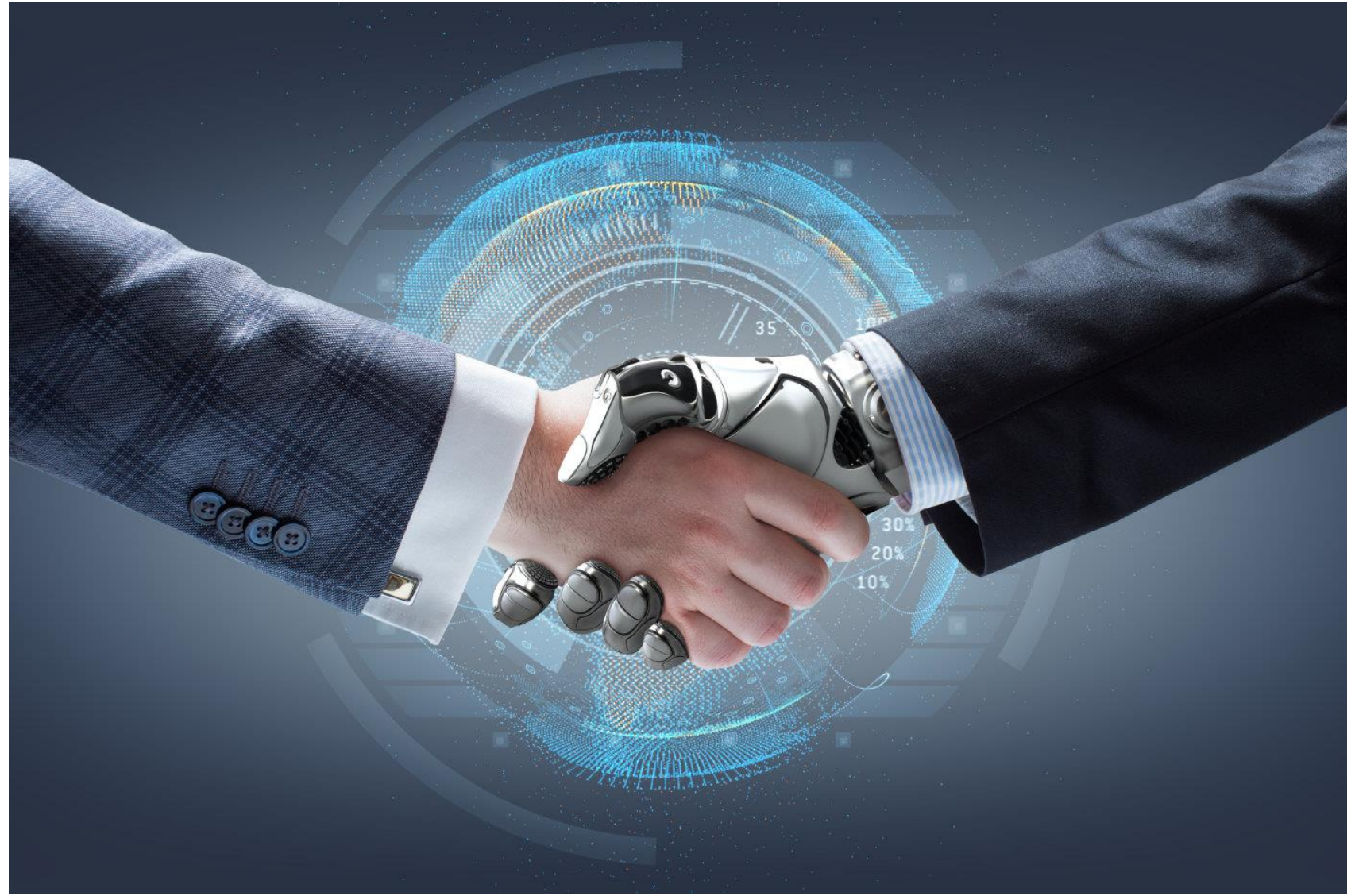


**หุ่นยนต์จะมาทำงานแทนคน  
ในอีก 7 ปี!!!**

# งานบริการที่หุ่นยนต์ เริ่มเข้ามา



เปลี่ยน  
+  
เรียนรู้



ร้านค้ามีลูกค้ามาใช้บริการ

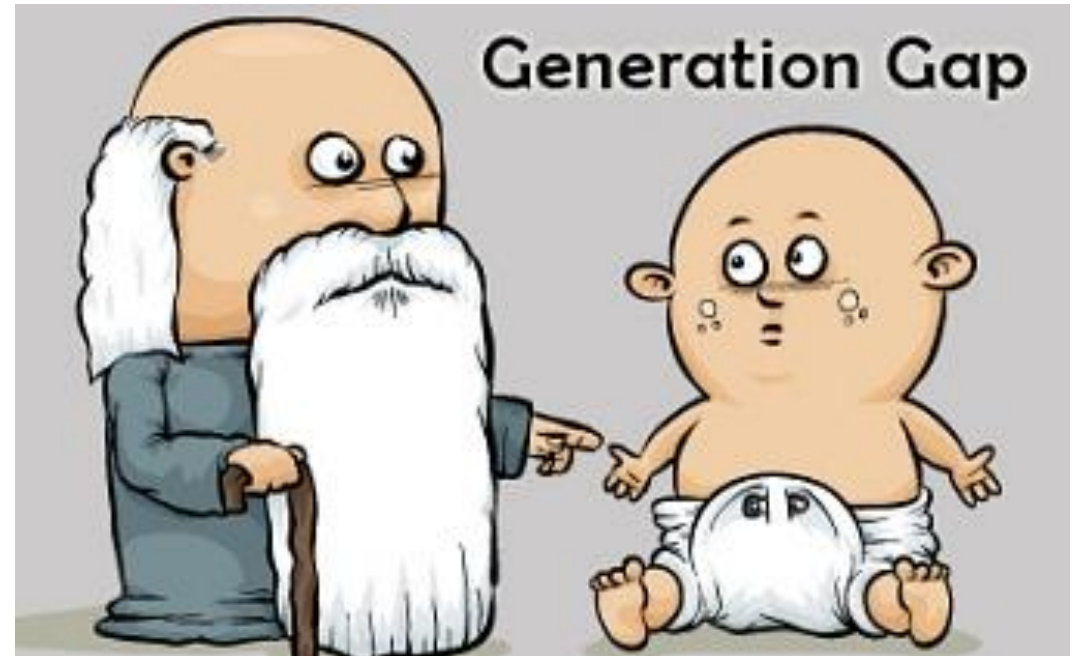
โรงแรมมีแขกมาเข้าพัก

มหาวิทยาลัย นักศึกษา คือลูกค้าของเรา



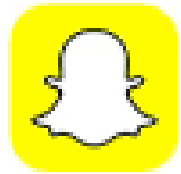
# เรื่องจริงวัยรุ่นยุคใหม่ Gen Z คนเกิดหลัง 1995

- สมาร์ทโฟนเป็นอวัยวะของชาว Gen Z
- Gen Z เป็นมนุษย์ข้อมูลและสถิติที่ห่วงอนาคต
- Gen Z เชื่อมโลก เชื่อมวัฒนธรรม
- Gen Z ทำเพื่อตัวเองก่อน
- Gen Z มีแนวโน้มเป็นมนุษย์หลายงาน ความอดทนต่ำ
- Gen Z ยังต้องการความรักและความห่วงใย
- โลกเร็ว ฉับเร็ว
- Gen Z เป็นเจ้าหนูจ๋าไม (ทำไม)
- Gen Z หาความรู้ได้ทุกที่





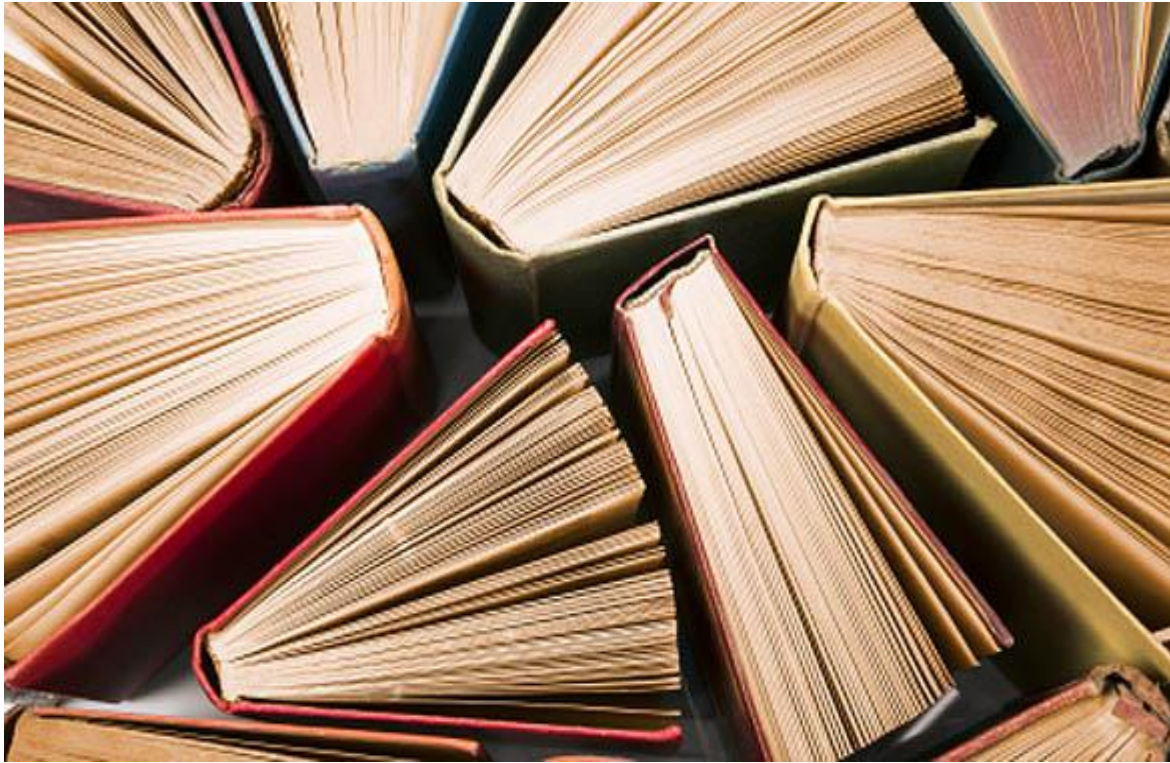
**GENERATION Z:**



**MILLENNIALS:**



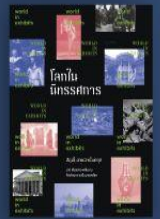
# ห้องสมุดเชิงลึก ห้องสมุดเชิงรุก



SALMON.

ONLINE  
STORE  
AVAILABLE

BOOK FAIR PROMOTION





## ห้องสมุดเชิงลึก ห้องสมุดเชิงรุก

- ต้องบอกว่าเราทำอะไร
- ต้องรู้ว่าเราสื่อสารกับใคร
- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้
- นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม

ออกแบบกระบวนการ



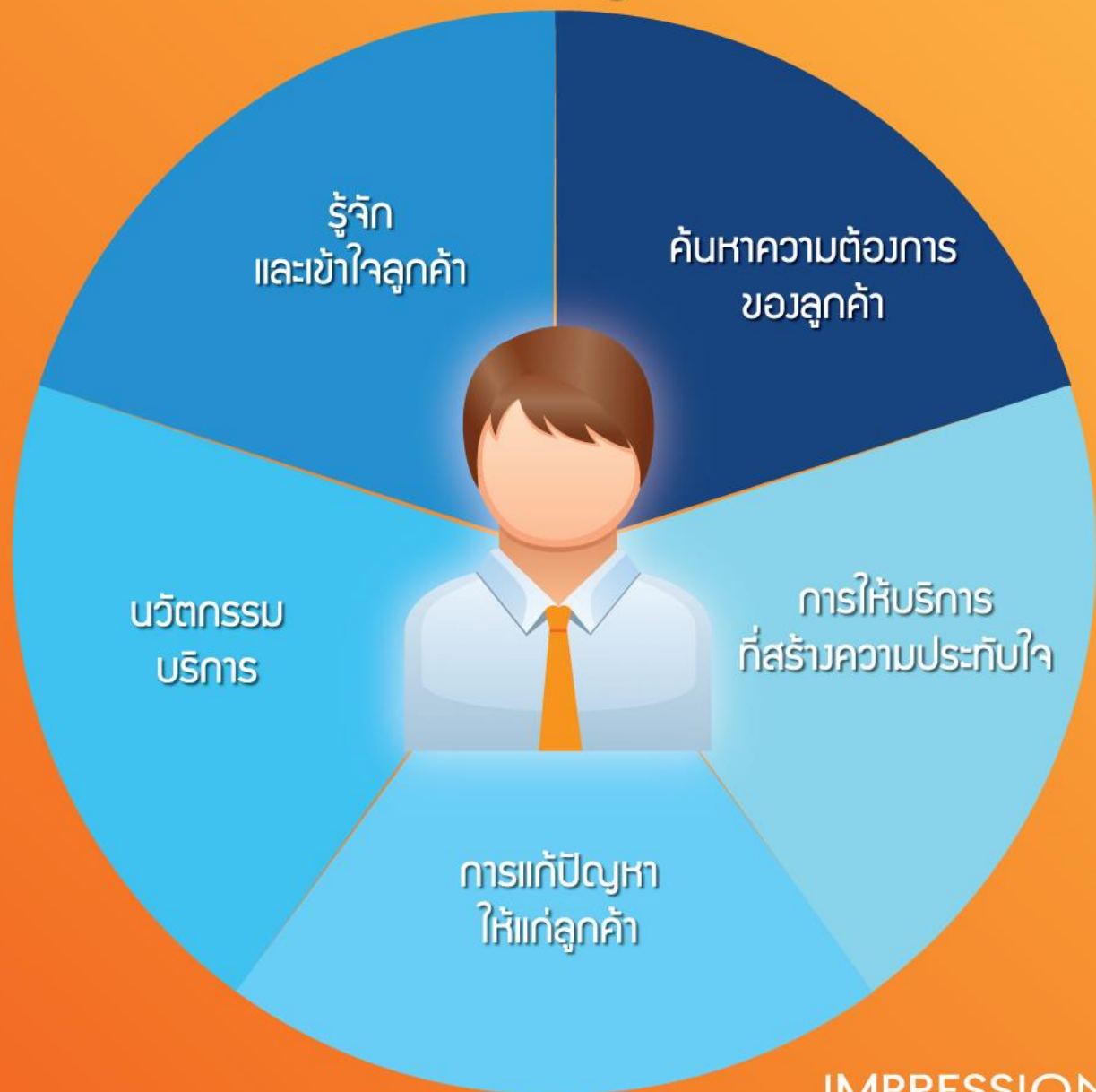
การบริการ วัตถุประสงค์ด้วย  
ความพึงพอใจ  
ความพึงพอใจที่ดีที่สุด  
คือ การกลับมาใช้บริการซ้ำ



ห้องสมุดใน  
ยุคปัจจุบัน  
เป็นมากกว่าที่  
อ่านหนังสือ



# เทคนิคการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า



การให้บริการ  
เพื่อสร้างความ  
ประทับใจแบบยั่งยืน

# บุคลากร

- ส่วนสำคัญของงานด้านบริการของแต่ละองค์กร จะต้องประกอบด้วยบุคลากร และบุคลากรนี้เองที่จะเป็นบุคคลที่คอยติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ไม่ว่าจะลูกค้ามีความประสงค์ต้องการสิ่งใด บุคลากรด้านบริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการ หรือแนะนำ พร้อมทั้งสามารถชี้แจงในด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้าสงสัย
- ดังนั้นบุคลากรด้านบริการ จะต้องมีความรักด้านบริการเป็นอันดับแรก และมันที่จะฝึกฝนเรียนรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ตนเองนำเสนอได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความเข้าใจในสินค้าหรือบริการของตนเอง จะส่งผลต่อการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



# กลยุทธ์ : ดวงตาคือหน้าต่างแห่งใจ



## แนวคิด

- ทำอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับบริการหรือสินค้า
- ที่เรานำเสนอ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพึงระลึกอยู่เสมอ

ไม่ใช่เพียงแค่สินค้ามีคุณภาพ แต่การบริการหลังการขายเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เพราะจะทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของเราอีก

**การสร้างความประทับใจหลังการขายจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ**



# รวดเร็ว

- นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการแล้ว
- สิ่งที่ขาดไม่ได้อีกประการ คือ ความรวดเร็ว
- หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

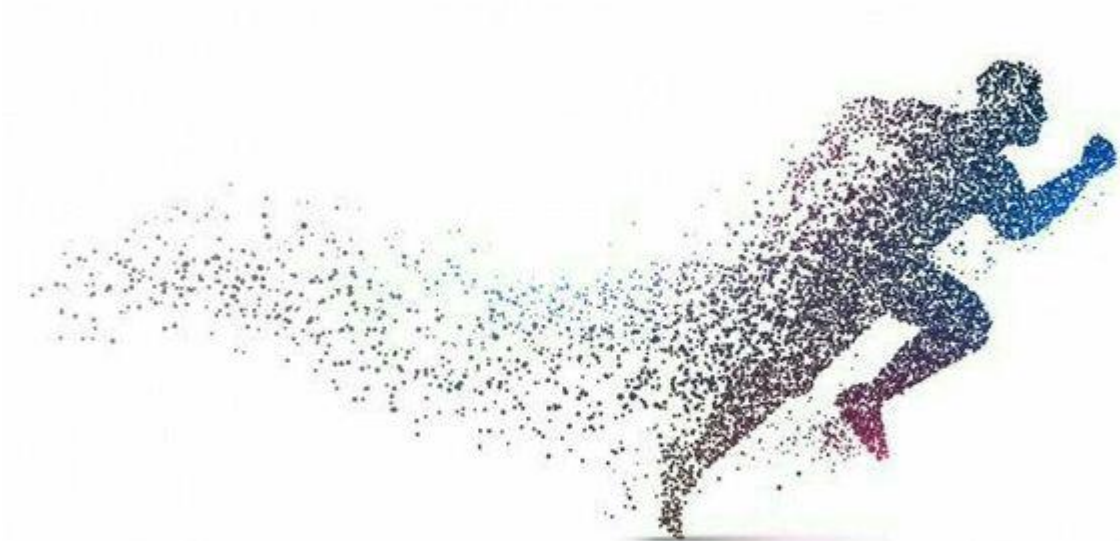
เช่น สินค้าที่ลูกค้าได้ซื้อไปเกิดมีปัญหา

และลูกค้าได้เดินทางมาที่ร้านเพื่อขอเปลี่ยนสินค้า

เจ้าหน้าที่ด้านบริการ ก็ควรจะตรวจสอบปัญหา

ถ้าพบว่าสินค้ามีปัญหาจริง ก็ต้องรีบที่จะเปลี่ยนสินค้าคืน

ให้กับลูกค้าพร้อมกับการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งที่เกิดขึ้น





# รักษาคุณภาพการบริการ

- เมื่อลูกค้าเริ่มมั่นใจและเชื่อถือในสินค้าหรือบริการของคุณแล้ว
- แต่สิ่งที่จะทำให้ยั่งยืน คือการรักษาลูกค้าไว้
- ด้วยการรักษาคุณภาพและพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ
- เพราะในโลกของธุรกิจ ไม่ได้มีเพียงคุณเจ้าเดียว
- แต่ยังมีคู่แข่งที่คอยจะล้มคุณ หากคุณไม่พัฒนาตัวเอง
- ห้องสมุด ถือเป็นส่วนงานสนับสนุน
- เพื่อให้นักศึกษา บุคลากร
- เข้ามาใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้





# เข้าใจลูกค้า

- การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญในงานด้านบริการ
- ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องรอให้ลูกค้าเอ่ยปากบอกว่าต้องการอะไร แต่ต้องเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยเฉพาะลูกค้าประจำ
  - ต้องมีการจดบันทึกว่าลูกค้าคนไหนชื่นชอบซื้อสินค้าอะไร กำลังค้นหาอะไรอยู่
- อะไรที่ลูกค้าชอบให้นำเสนอ “พูดความจริงด้วยใจรัก”

# การกลับมาใช้ซ้ำคือความสำเร็จ

## Return Guest

- เมื่อลูกค้าได้รับการให้บริการแล้วรู้สึกประทับใจ  
กลับมาอีกครั้งนั้น

### หมายถึง

- ความสำเร็จในด้านงานบริการขององค์กรหรือของคุณ
- เพราะนั่นหมายถึงลูกค้าได้ไว้ใจ
- และยินดีที่จะใช้สินค้าของคุณต่อไป



# RULES FOR THE NEW LIBRARIANS

- Pay Attention
  - Read for and Wide
  - Understand Copyright
  - Ask Questions



# RULES FOR THE NEW LIBRARIANS

- Use the Tools
- Remember a big picture
- Listen to the seasoned librarians
- Work and Play
- Manage Yourself
- Avoid technology



# TK PARK



# TCDC

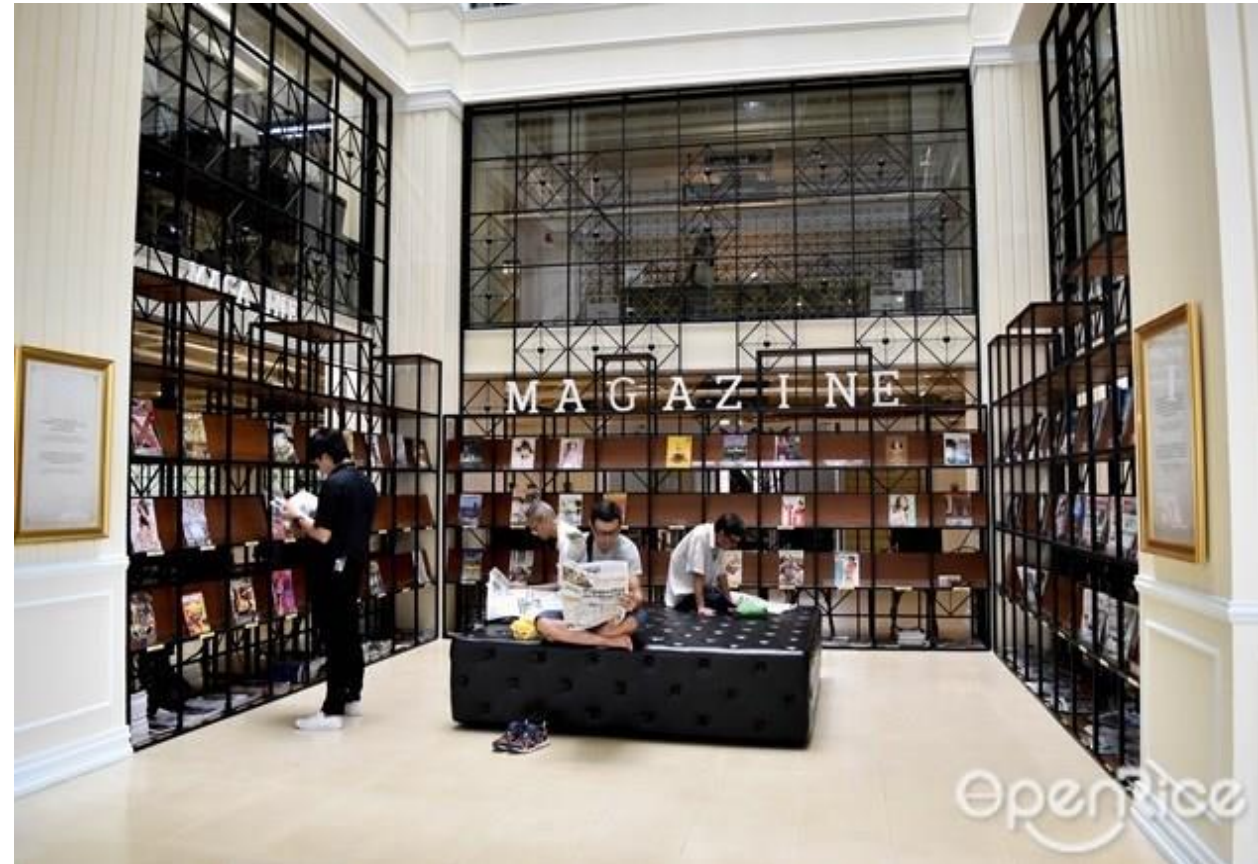
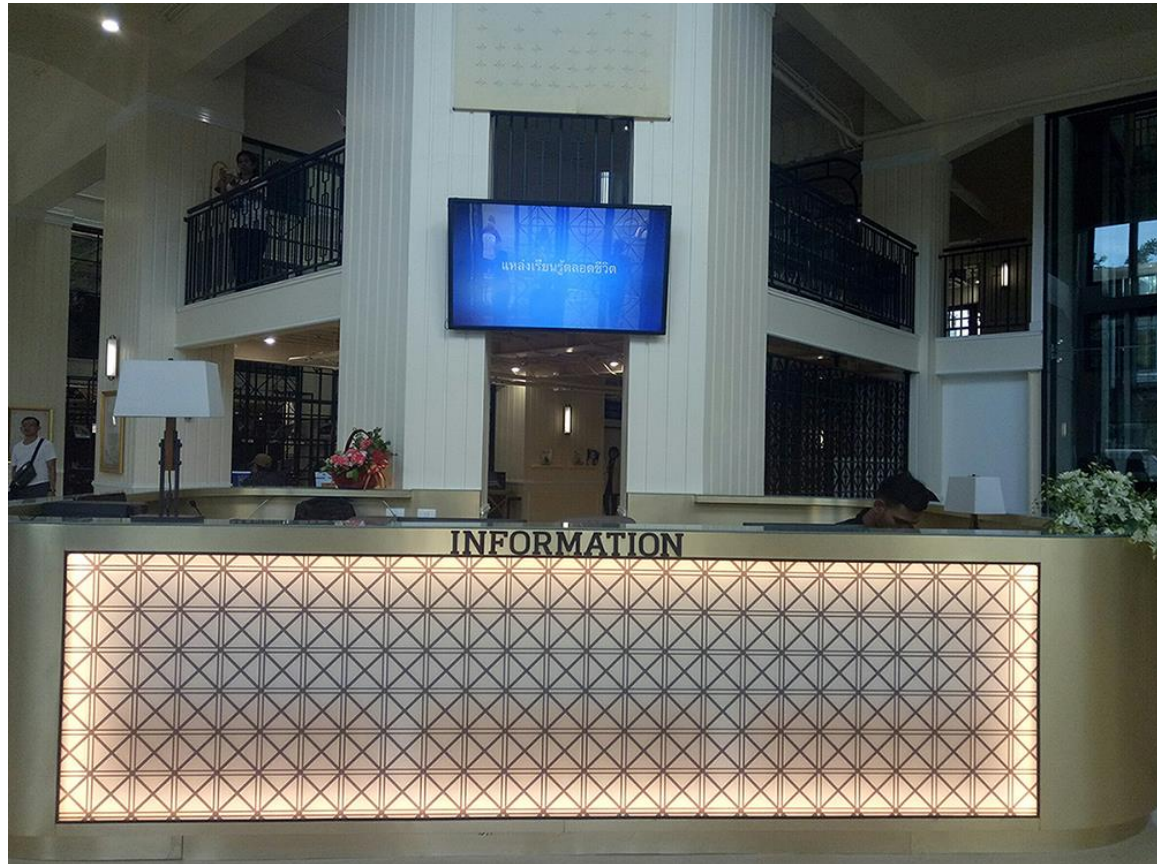


# หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร





# หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร



# หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร



## อาจารย์แอ๋ สุชัยวีร์

ศ.ดร.สุชัยวีร์ สุวรรณสวัสดิ์

ประธานสถาบันนวัตกรรมชุมชนอัจฉริยะ และ อธิการบดีสจล.

" ถ้าเราไม่ให้กำลังใจ...คนที่คิดจะเปลี่ยนแปลง  
ในอนาคตก็จะ...ไม่มีใครกล้าลุกขึ้น มาทำสิ่งดีๆ "