

สรุปรายงานการเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การสร้างความพึงพอใจในงานบริการห้องสมุด”

เมื่อวันศุกร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ 2559

ณ ห้องประชุม ชั้น 8 อาคารสำนักงานสภาคริสตจักรในประเทศไทย เขตราชเทวี กรุงเทพฯ

ประธานเปิดงาน

อาจารย์ ดร. เบญจวรรณ พุทธิอังกูร ผู้ช่วยอธิการบดี

วิทยากร

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ

ผู้เข้าอบรม

- นางสาวเสาวรส สัทธางค์
- นางสาวอารีย์ ศรีนคร

เนื้อหาการอบรม

ตามที่ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน ได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมเกี่ยวกับ “การสร้างความพึงพอใจในงานบริการห้องสมุด” เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดแต่ละแห่งจึงได้พยายามพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานบริการทุกด้านให้แก่ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการในห้องสมุดจึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการและเป็นผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้ให้บริการ ในการช่วยสร้างสัมพันธภาพและสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ และควรได้รับการพัฒนาฝึกฝนให้มีกลยุทธ์ ทักษะและเทคนิคที่จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด และเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการห้องสมุดต่อไป

ทั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทำให้ ได้รับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ทำให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญของงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานและผู้ให้บริการ สามารถนำเทคนิคต่างๆ เช่น ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ สอบถามความต้องการและช่วยเหลือผู้ใช้ บริการให้ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรอีกด้วย

ภาพบรรยากาศการเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างความพึงพอใจในงานบริการห้องสมุด”

