

โครงการอบรม เรื่อง
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สำหรับบรรณารักษ์

.....

1. **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

2. **หลักการและเหตุผล**

ปัจจุบันสถานประกอบการส่วนใหญ่ใช้ระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญ กับการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่วัดด้วยขบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า จึงมีบทบาทที่สำคัญและกลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ

ห้องสมุด เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการ และเผยแพร่สารนิเทศ โดยตรงแก่ผู้ใช้บริการซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้า และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับสารนิเทศ เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรสารนิเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ การได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้วัดความสำเร็จของห้องสมุดและตอบสนองนโยบายประกันคุณภาพของสถาบัน ผู้ให้บริการในห้องสมุด จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จดังกล่าว เนื่องจากเป็นผู้ที่จะต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ใช้บริการ จึงเป็นเสมือนตัวแทนของห้องสมุด ที่จะช่วยสร้าง สัมพันธภาพและความประทับใจในงานบริการสารนิเทศ ดังนั้นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในห้องสมุดจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาฝึกฝนให้มีกลยุทธ์ ทักษะและเทคนิคที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และรักษาสัมพันธภาพที่ดีอยู่ตลอดเวลา

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ตระหนักในความสำคัญและความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร ผู้ทำหน้าที่ให้บริการทุกประเภท ในห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดเฉพาะ จึงได้จัดโครงการอบรมเรื่อง “ **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สำหรับบรรณารักษ์** ” เพื่อให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถนำกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการและห้องสมุด

3. **วัตถุประสงค์** ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการผู้เข้าอบรมจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

- 3.1 เข้าใจความสำคัญของกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
- 3.2 รู้จักเทคนิค และมีทักษะในการพัฒนาตนเองให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ
- 3.3 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

4. กลุ่มเป้าหมาย

บรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการทุกประเภทใน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 40 คน

5. ระยะเวลาจัดโครงการ

วันศุกร์ที่ 7 ตุลาคม 2548 (เวลา 8.30 – 16.30 น.)

6. สถานที่จัดโครงการ

ห้อง 601 ชั้น 6 อาคารหมอบรัดเลย์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

7. ค่าลงทะเบียน

คนละ 800 บาท (รวมค่าเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวัน)

คนละ 1,000 บาท สำหรับผู้ที่ลงทะเบียนหลังวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2548

8. วิทยากร

อาจารย์กอบเกียรติ อำไพรัตน์

รองผู้อำนวยการ ส่วนบริการลูกค้า บริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการและ
ผู้ให้บริการ และสามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการบริการในห้องสมุด ให้มีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

กำหนดการอบรม

เรื่อง “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สำหรับบรรณารักษ์”

ห้องประชุม 601 ชั้น 6 อาคารหมอบรัดเลย์ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน สีลม กรุงเทพฯ

วันศุกร์ที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2548

08.00 - 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 - 09.00 น.	พิธีเปิด
09.00 - 10.30 น.	บรรยายหัวข้อ 1. คุณภาพการบริการยุคใหม่ 2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 - 12.00 น.	บรรยายหัวข้อ “การประยุกต์ใช้ CRM กับงานบริการห้องสมุด”
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.30 น.	บรรยายหัวข้อ “เจาะใจผู้ใช้บริการ”
14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 - 16.00 น.	“Practical in CRM”
16.00 - 16.30 น.	มอบวุฒิบัตร และพิธีปิด

วิทยากร

อาจารย์กอบเกียรติ อ่ำไพรัตน์

รองผู้อำนวยการ ส่วนบริการลูกค้า บริษัททีทีแอนด์ที จำกัด

รูปแบบการอบรม

บรรยายและฝึกปฏิบัติ

เกณฑ์การวัดผล

1. แบบประเมินผลหลังการอบรม
2. เวลาที่เข้ารับการอบรม อย่างน้อย 80 %

ใบสมัครโครงการอบรม
เรื่อง “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สำหรับบรรณารักษ์”
วันศุกร์ที่ 7 ตุลาคม พ.ศ.2548

ณ ห้อง 601 ชั้น 6 อาคารหมอบรัดเลย์ โรงพยาบาลคริสเตียน ซีลิม กรุงเทพฯ

ชื่อ / นามสกุล ตำแหน่ง

ชื่อสถาบัน

สถานที่ทำงาน

สถานที่ติดต่อ

.....

โทรศัพท์ โทรสาร

E-mail Address

มีความประสงค์เข้าร่วมอบรม จำนวน คน ได้แก่

1.
2.
3.

พร้อมกันนี้ ข้าพเจ้าได้ชำระเงินค่าลงทะเบียน

จำนวนเงิน บาท ภายในวันที่ 30 กันยายน 2548 ท่านละ 800 บาท

จำนวนเงิน บาท หลังวันที่ 30 กันยายน 2548 ท่านละ 1,000 บาท

โดยชำระเงินเป็น :

ธนาณัติสั่งจ่ายในนาม มหาวิทยาลัยคริสเตียน โครงการอบรม “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) สำหรับบรรณารักษ์”

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ชื่อบัญชี **มหาวิทยาลัยคริสเตียน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนราชวิถี นครปฐม เลขที่บัญชี 537-2-00436-5**

* กรุณาส่งสำเนาใบโอนเงินและใบสมัคร มายัง “ศูนย์วิทยบริการ” โทรสาร 0-3422-9499

ขอรายละเอียดเพิ่มเติมที่

คุณกานต์เทวี ดั่งพุด

โทรศัพท์ 0-3422-9480-7 ต่อ 3102-3

โทรสาร 0-3422-9499

Web Site <http://www.christian.ac.th>

E-mail library@christian.ac.th

