

# **SERVICE EXCELLENCE**

**( บริการอย่างเปี่ยมเลิศ )**

**อ. เสริมพรรณ สุทธิธานี**

 Polaroid



**TACO  
BELL**

Johnson & Johnson



**THAI**



**BURGER  
KING**



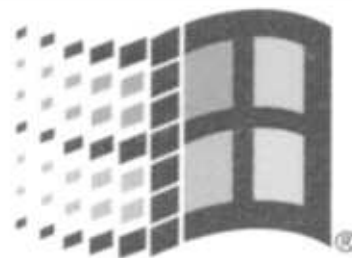
THE ORIENTAL  
BANGKOK

**XEROX®**

*Coca-Cola®*



**REVLON®**



Microsoft®



**P&G**



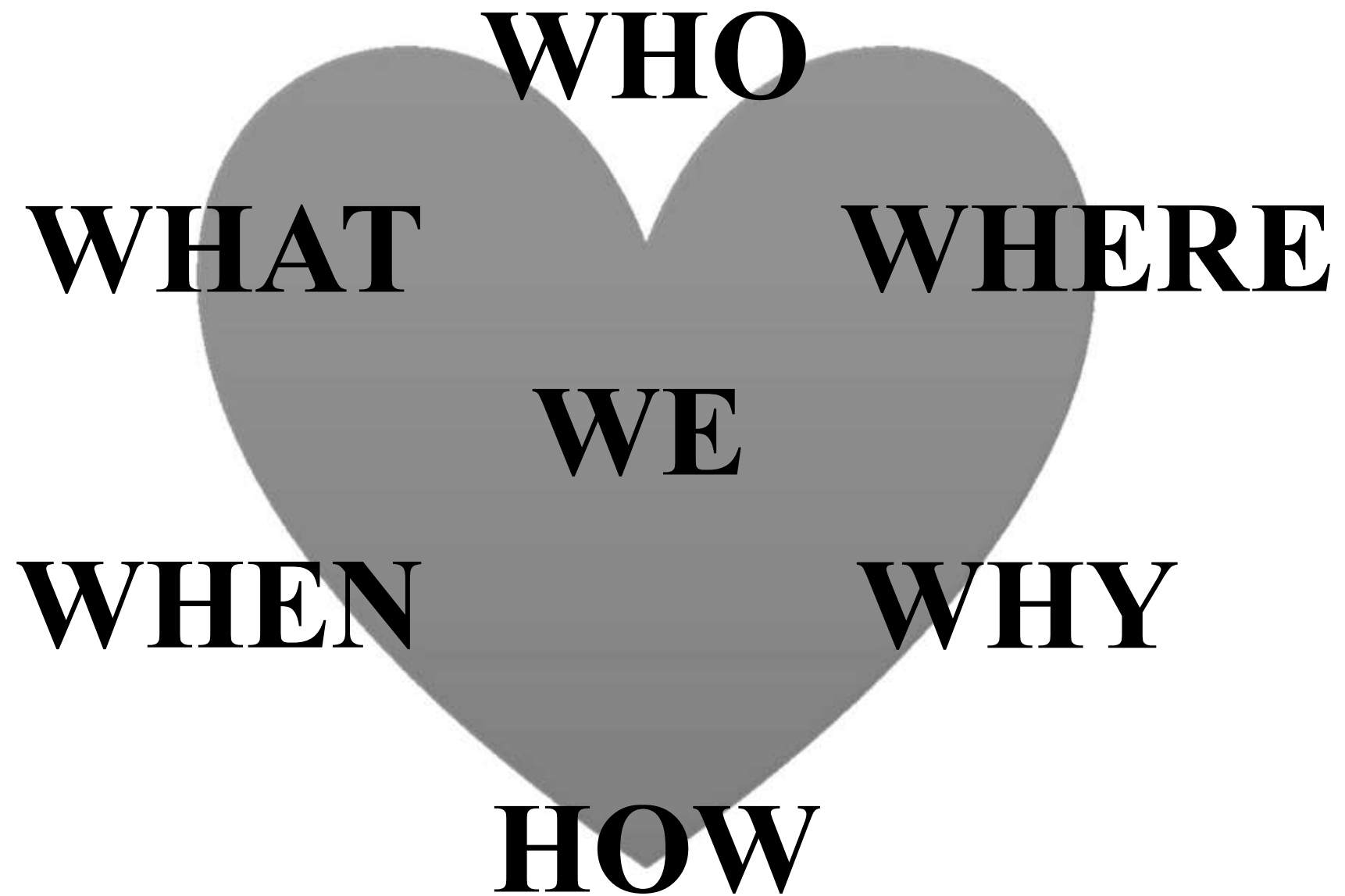
**Kodak**

Digital prints in seconds



**SOUTHWEST  
AIRLINES**

**IBM®**



# **7's Framework**

**1. Staff**

**2. Skill**

**3. Strategy**

**4. Style**

# **7's Framework**

**5. System**

**6. Structure**

**7. Shared - Values**

Peters, Thomas . “In Search of Excellence”

```
graph TD; A[CUSTOMER] --> B[INTERNAL<br/>(ลูกค้าภายใน)]; A --> C[EXTERNAL<br/>(ลูกค้าภายนอก)];
```

**CUSTOMER**

**INTERNAL**

( ลูกค้าภายใน )

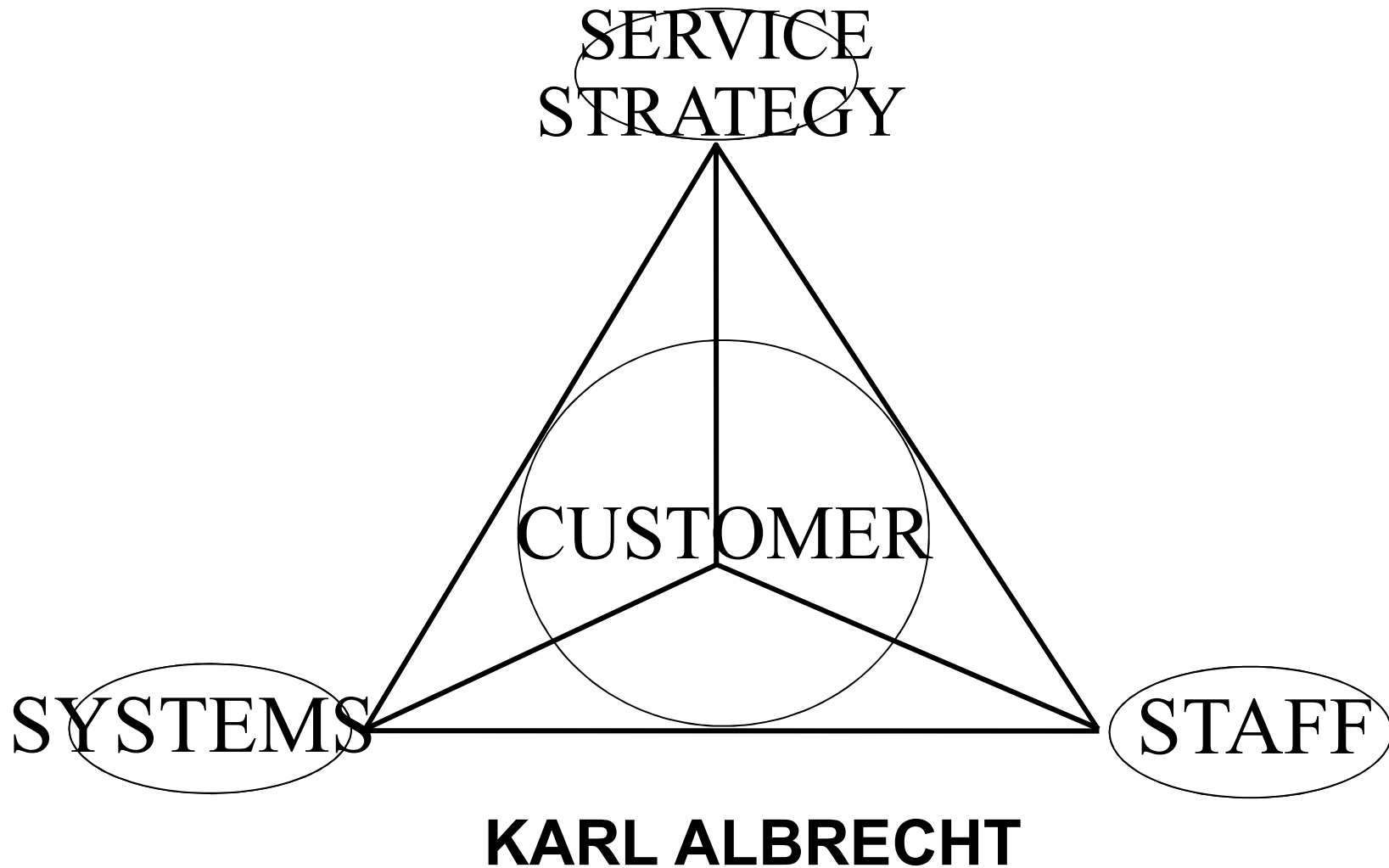
**EXTERNAL**

( ลูกค้าภายนอก )

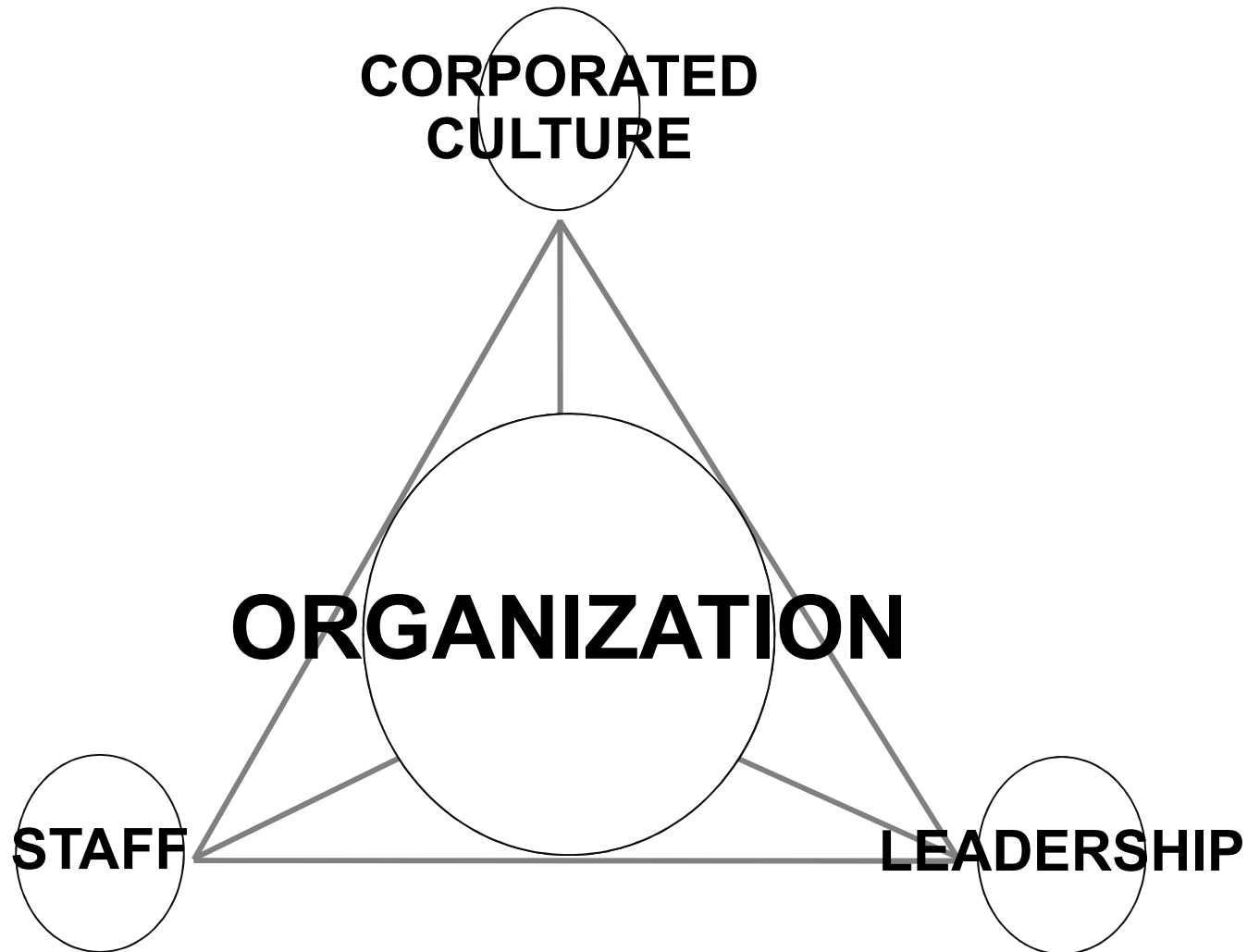
# CUSTOMERIZATION

...“เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่  
ในองค์กรทุกคนตระหนักว่า “เรา” ทุกคน  
ต่างคนต่างเป็น “ลูกค้า” ที่ “เรา” จะต้อง  
คอยให้บริการซึ่งกันและกัน” ...

# The Service Triangle



# THE INTERNAL SERVICE TRIANGLE



# การบริการที่มีประสิทธิภาพ

การให้บริการ คือ การให้ข่าวสาร ข้อมูล จัดทำกิจกรรม  
ลงมือกระทำให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอความกระจำ / ลูกค้า  
เพื่อให้บุคคลนั้นได้รับสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

ก. ความรู้และความเข้าใจ

ข. ความพึงพอใจและความประทับใจ

ค. ความรู้สึกอันดีต่อกันที่ก่อให้เกิดทัศนคติใหม่

ง. การประชาสัมพันธ์การบริการนั้นๆ ต่อไป

จ. งานต้องบรรลุเป้าหมายตามที่ลูกค้าต้องการ

# การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)

คามพึงพอใจของลูกค้ามี 3 ระดับ

1. สมองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของลูกค้า  
(Fundamental Needs)
2. สมองความต้องการตามที่ลูกค้าคาดหวัง  
(Expected Needs)
3. สมองความต้องการชนิดที่ลูกค้าคาดไม่ถึง  
(Unexpected Needs)

# การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ( Customer Satisfaction )

จากการวิจัยเรื่อง “การวัดการรับรู้ของลูกค้าที่มีคุณภาพในการบริการ” ของ Dr.Leonard Berry, Ph.d., University of Texas A&M พบว่าลูกค้าชื่นชมและจะใช้บริการก็ต่อเมื่อ

## 1.ได้รับความไว้วางใจ พึ่งพาอาศัยได้ (Reliable Care)

➤ตรงต่อเวลา

➤ทำได้ตามที่บอกไว้

➤ทำถูกต้องในครั้งแรก

# การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ( Customer Satisfaction )

2. มีความน่าเชื่อถือ (Trust)
3. มีเสน่ห์ชวนชม, ดึงดูดใจ (Appearance)
4. มีการตอบสนอง (Responsiveness)
5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)
  - - เอื้ออาทรร้อนใจแทนลูกค้า
  - - ให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถ  
    ดูจเดียวกับเป็นของเรา

# FIRST IMPRESSION, BEST IMPRESSION

## วิธีการสร้างความประทับใจยามแรกพบ

หัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจยามแรกพบ  
เพื่อให้การบริการสัมฤทธิ์ผลเกินกว่าที่คาดไว้ ควรมี  
ปัจจัยดังนี้

1. ต้องมีศิลปะของการสร้างความเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี  
(ควรมีบุคลิกภาพอย่างไร)
2. ต้องมีศิลปะในการใช้น้ำเสียง (ควรเปล่งและใช้เสียง  
อย่างไร)

3. ควรมีศิลปะในการพูด (ควรจะพูดอะไรบ้าง)
4. มีศิลปะในการฟัง (ต้องฟังด้วยหรือ, ฟังอย่างไรถึงจะดี)
5. มีศิลปะในการใช้ปฏิภาณไหวพริบในการตอบข้อเสนอแนะ  
อย่างนุ่มนวล และถูกกาลเทศะ

**Dr. Janet Elsey**

# SERVICES

**S : SMART AND SMILE**

**E : ENTHUSIASTIC**

**R : RELATIONSHIPS**

**V : VOICE**

**I : IMAGE**

**C : COURTESY**

**E : EMOTION**

**S : SKILL**

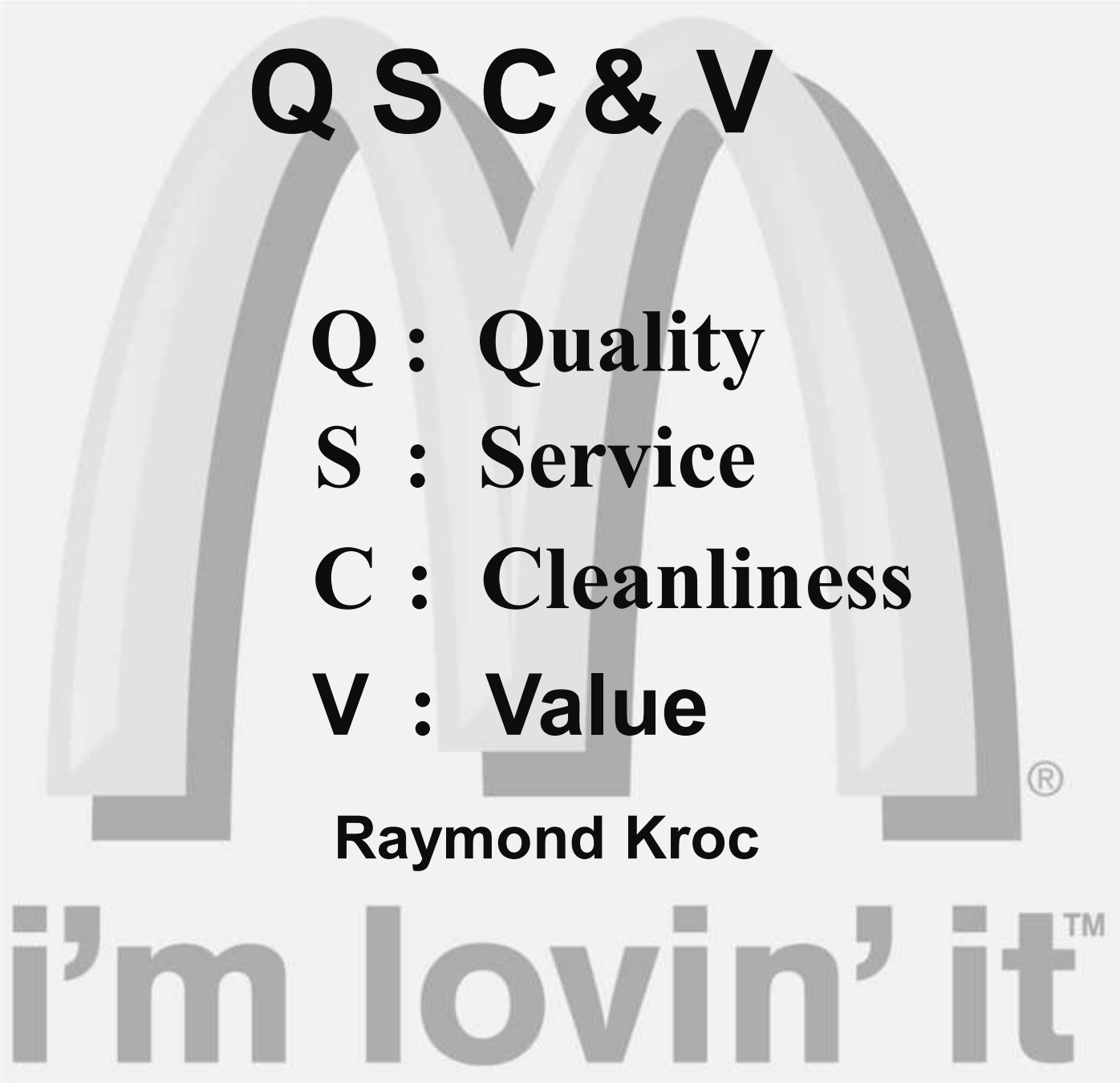


- ให้เกียรติ และมีน้ำใจต่อพนักงาน ทุกคน
- ติดตามดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้  
พนักงาน ทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เท่าที่จะทำได้ ®

**Thomas J. Watson Sr.**  
**( International Business Machines )**

# **DISNEY PHILOSOPHY**

- 1. P : PROFESSIONAL**
- 2. E : ENTHUSIASTIC**
- 3. K : KNOWLEDGE - ABLE**



**Q S C & V**

**Q : Quality**

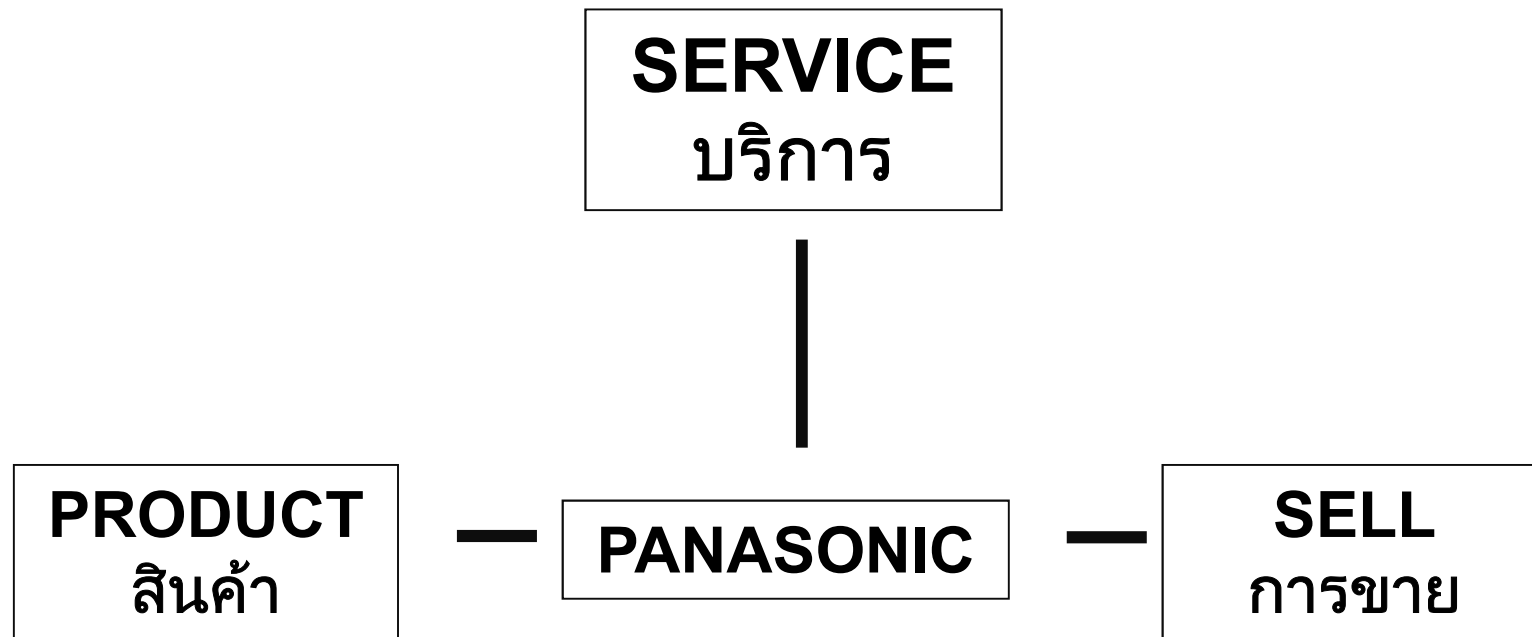
**S : Service**

**C : Cleanliness**

**V : Value**

**Raymond Kroc**

**i'm lovin' it<sup>TM</sup>**



**KONOSUKE MATSUSHITA**  
**MATSUSHITA ELECTRIC INDUSTRY**

**Customer service**

|                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| <b>Excellent</b> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>Poor</b>      | <input type="checkbox"/>            |

# การพัฒนาบุคคลิกภาพ (Personality Development)

อ. เสริมพรรณ สุทธิธานี

ที่มาและความหมาย

บุคลิกภาพ  
( บุคคล + ภาพ )

Personality  
( Person + ability )





# บุคลลิกภาพ (Personality)

## แนวความคิดตะวันตก

- Sound mind
- Sound body
- Sound speech

# บุคลิกภาพ (Personality)

แนวความคิดตะวันออก : พุทธ

- มโนกรรม
- กายกรรม
- วจีกรรม

# ลักษณะของบุคลิกภาพ

แบ่งออกเป็น **2** ส่วน

บุคลิกภาพภายใน  
(Internal personality)

บุคลิกภาพภายนอก  
(External personality)

# บุคลิกภายใน (Internal Personality)

**Invisible** : ที่ไม่สามารถมองเห็น

จิตใจ (Spirit)

อารมณ์ (Emotion)

ความรู้สึก (Feeling)

การรับรู้ (Perception)

ความเข้าใจ (Understand)

ฯลฯ

# บุคลิกภาพภายนอก (External personality)

visible : ที่สามารถมองเห็น

รูปลักษณะ (Character)

กิริยา, ท่าทาง (Gesture)

ใบหน้า, หน้าตา (Facial)

รอยยิ้ม (Smile)

การพูด (Verbal)

การฟัง (Listening skill)

# บุคลิกภาพภายใน (Internal Personality)

## บุคลิกภาพทางจิตใจ

1. Hans Eysenck

2. ดร.หลุยส์ จำปาเทศ

ฯลฯ

# Hans Eysenck

Expression (การแสดงออก)

1. Introverted Expression  
(แสดงออกน้อย, ไม่ค่อยแสดงออก)

2. Extroverted Expression  
(ชอบการแสดงออก)

# External Personality

(บุคลิกภาพภายนอก)

## 1. รูปลักษณ์ (Character)

หุ่น : อ้วน, เตี้ย, สูง, ลำ

สีผิว : ดำ, ขาว, เหลือง, ดำแดง

หน้าตา : หล่อ, ไม่หล่อ, สวย, ไม่สวย

สายตา : ยิ้ม, มองคนไม่ดี

ใบหน้า : ยิ้มเสมอ, บูดบึ้ง, หน้าตาย

ฯลฯ

# External Personality

(บุคลิกภาพภายนอก)

## 2. กิริยา, ท่าทาง (Gesture)

เป็นคนคล่องแคล่ว

เป็นคนซ้า, เชื่องซึม

เป็นคนเฉยๆ

อ้วนแต่กระฉับกระฉ่ง

ฯลฯ

# External Personality

(บุคลิกภาพภายนอก)

## 3. รูปใบหน้า, หน้าตา (Facial)

หล่อ/ สวย และดูดี

หล่อ/ สวย แต่ดูจืดชืด

ไม่หล่อ/ ไม่สวย แต่ดูดี

ใบหน้าที่คมเข้ม/ ขาวซีด

ฯลฯ

# External Personality

(บุคลิกภาพภายนอก)

## 4. รอยยิ้ม และใบหน้า (Smile)

- ใบหน้าเปื้อนยิ้ม หรือบูดบึ้ง, หน้าตาย
- สายต้ายิ้ม มีประกาย หรือมองคนดี

ฯลฯ

# External Personality

(บุคลิกภาพภายนอก)

## 5. การพูด (Verbal) และ การฟัง (Listening skill)

- พูดคล่อง, ชัดเจน และมี /ขาด กาลเทศะ
- พูดไม่เก่ง, ตะกุกตะกัก อธิบายความไม่เป็น
- ไม่ค่อยชอบฟัง และชอบพูดแทรก หรือ
- ฟังอย่างมีมารยาท และจะพูดเมื่อเห็นสมควร

ฯลฯ

# การแต่งกาย (Clothes)

- เสื้อเชิ้ต, กางเกง, กระโปรง
- สูท, สเว็ตเตอร์
- เน็คไท, โบว์ไท
- ถุงน่อง, รองเท้า
- เครื่องประดับ
- เครื่องแต่งหน้า, เครื่องหอม

ฯลฯ

# ศิลปการพูดเพื่อสร้างบุคลิกภาพ

1. รู้จักเลือกสรรคำพูด
2. มีน้ำเสียง (Tone) : ขึ้น-ลง
3. มีท่วงทำนอง, จังหวะจะโคนในการพูด
4. สบตาคู่สนทนาขณะพูดเสมอ
5. การยิ้มพร้อมรับฟัง ขณะคู่สนทนากำลังพูด

# ศิลปการพูดเพื่อสร้างบุคลิกภาพ

6. ควรพยักหน้าขณะรับฟังและ พร้อมการขานรับ ค่ะ, ครับ
7. ไม่ควรพูดแทรก, สอด ขณะคู่สนทนายังพูดไม่จบ
8. เมื่อมีบุคคลอื่นเข้ามาพูดแทรก ควรกล่าวคำขอโทษก่อน  
ทุกครั้งที่จะไปพูดกับบุคคลที่สาม

# ศิลปการพูดเพื่อสร้างบุคลิกภาพ

9. คำพูดที่ควรติดปาก และทำให้ชินอยู่เสมอ คือ

- สวัสดีครับ
- ขอบคุณครับ
- ขออภัยครับ

ฯลฯ

10. ปฏิกริยาของมือต้องว่องไวและปฏิบัติให้คล่องตัวอยู่เสมอ  
คือ “การยกมือไหว้” ( อย่าเป็นคนมือแข็ง )

ฯลฯ

# มารยาทในการเข้าสังคมเพื่อเพิ่มบุคลิกภาพ

1. การเดิน
2. การนั่ง
3. การดื่ม
4. การร่วมรับประทานอาหาร
5. การพูดคุยขณะกำลังสังสรรค์

ฯลฯ

# ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคลิกภาพ

1. เรียนรู้วิธีการเข้าสังคมที่ถูกต้อง
2. มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น
3. สังคมจะชื่นชมเนื่องจากมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. เป็นเสน่ห์ในสังคม, เป็นที่รักของทุกคน
5. ติดต่อเรื่องธุรกิจการงานได้สะดวกและง่ายขึ้น

## พนักงานรับโทรศัพท์ คือผู้ที่

1. เป็นประชาสัมพันธ์ขององค์กร
2. เปรียบเสมือนเป็นพนักงานต้อนรับ
3. เป็นด่านแรกของบริษัทที่ต้องพบกับลูกค้า
4. เป็นผู้ประสานความเข้าใจ
5. เป็นเลขานุการของลูกค้า

## พนักงานรับโทรศัพท์ คือผู้ที่ (ต่อ)

5. เป็นเลขานุการของลูกค้า
6. เป็นผู้แก้ปัญหา
7. เป็นพนักงานขาย (บริการ)
8. เป็นที่ปรึกษา ผู้แนะนำ
9. เป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์
10. เป็นหัวใจของบริษัทในการสร้างภาพพจน์  
ขององค์กร

# ศิลป์ในการใช้โทรศัพท์

1. ควรมีปากกา, ดินสอ, สมุดโน้ต ข้างๆ โทรศัพท์ เพื่อบันทึกข้อความได้ทันที
2. เมื่อได้ยื่นกริ่งโทรศัพท์ ควรรีบรับสายทันที (ไม่ควรให้ดังเกิน 3 ครั้ง)  
พร้อมกล่าวคำทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ”
3. รับโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น, ยิ้มแย้มแจ่มใส เสียงที่พูดออกมา  
จะฟังดูรื่นหู
4. บอกชื่อบริษัท, สังกัดฝ่าย/ส่วน/แผนก และชื่อของตนเองทันที  
เมื่อรับสาย
5. ขณะเมื่อรับโทรศัพท์ ควรใช้เสียงให้เป็นไปตามธรรมชาติ,  
ทำตัวตามสบาย ไม่เกร็ง, บีบเสียง, พูดดังหรือค่อยเกินไป

## ศิลปในการใช้โทรศัพท์ (ต่อ)

6. อย่าขบเคี้ยวอาหาร, ขนมน ขณะรับโทรศัพท์
7. ถ้าคุณจะต้องละสายไปชั่วคราว ควรบอกให้ผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งทราบ และอย่าปล่อยให้เขาคอยนานเกินไป
8. เสนอการช่วยเหลือทันทีหากมีโอกาสด “จะให้ผม/ดิฉัน ช่วยอะไรได้บ้างครับ/ค่ะ”
9. ไม่ควรหายใจแรงๆลงในกระบอกโทรศัพท์
10. การตอบปัญหา, คำถาม ต้องตอบด้วยเหตุผล และกระทำ ด้วยอารมณ์เย็นที่สุด, ค่อยพูด ค่อยชี้แจง

## ศิลป์ในการใช้โทรศัพท์ (ต่อ)

11. ไม่ควรขัดจังหวะ หรือพูดแทรกในขณะที่เขากำลังพูดอยู่เป็นอันขาด
12. เวลาพูดโทรศัพท์ จิตใจจะต้องมุ่งฟังอยู่กับผู้พูด และฟังอย่างตั้งใจ
13. ควรทบทวน (Double check) เรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญกับผู้พูดทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง
14. ขณะโอนสายไปให้อีกคนหนึ่ง ควรกล่าวคำว่า “กรุณารอสักครู่ นะครับ/คะ, ขอบคุนครับ/คะ เสมอ”
15. เมื่อผู้เรียกต้องคอยนาน อาจจะโอนไปยังสายข้างเคียง และควรรีบแจ้งผู้รับสายนี้คอยนานแล้ว ไม่ว่างสทที่ช่วยตามให้ด้วย

## ศิลปในการใช้โทรศัพท์ (ต่อ)

16. อย่าทิ้งให้ผู้เรียกต้องรอสายนาน อาจจะชวนคุยเล็กน้อย เพื่อสร้างมิตรสัมพันธ์ หรือคอยแจ้งให้ทราบอยู่เสมอว่า “สายยังไม่ว่างนะคะ/ครับ” เพื่อให้เขาารู้สึกว่าเราไม่ทอดทิ้ง
17. ควรวางหูโทรศัพท์หลังผู้เรียกมาเสมอ
18. ไม่ควรกระแทกหูโทรศัพท์แรง
19. ควรกล่าวคำอำลา “สวัสดีครับ/ค่ะ” ทุกครั้ง
20. ก่อนวางหู ควรกล่าวคำว่า “ขอบคุณครับ/ค่ะ” เสมอ