

	<h2>การบริการ</h2>
	<p>ความหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้</li> </ul>
	1

	<h2>วิธีการให้บริการ</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน</li> <li>2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์</li> </ol>
	2

	<p><b>ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ให้บริการ</li> <li>2. ผู้รับบริการ</li> <li>3. ลูกค้าจร หรือ <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 ลูกค้าภายนอก</li> <li>3.2 ลูกค้าภายใน</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: right;">3</p>

	<p><b>ลูกค้าที่มารับบริการ</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ภูเขาไฟ</li> <li>2. เอ็ม – 100</li> <li>3. ชาวต่างชาติ</li> <li>4. น้ำท่วมทุ่ง</li> <li>5. นางอาย</li> <li>6. อื่นๆ</li> </ol> <p style="text-align: right;">4</p>

	<p><b>กลยุทธ์ต่อผู้บริโภคที่ผิดพลาด</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ป้องกันก่อนเกิดปัญหา</li> <li>2. เปิดกว้างรับการร้องทุกข์</li> </ol> <p>5</p>

	<p><b>องค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สิ่งสัมผัสได้</li> <li>2. ความเชื่อถือและวางใจได้</li> <li>3. ความรวดเร็ว</li> <li>4. การรับประกัน</li> <li>5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล</li> </ol> <p>6</p>

	<h2>การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงการบริการ</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ก่อนการให้บริการ</li> <li>2. ขณะให้บริการ</li> <li>3. หลังการให้บริการ</li> </ol> <p>7</p>

	<h2>ใครคือผู้มาใช้บริการ</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลูกค้าที่มีความพอใจ และยังประทับใจในการบริการอยู่</li> <li>2. ลูกค้าที่ไม่พอใจ</li> <li>3. แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว</li> <li>4. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างยุติธรรม</li> <li>5. เรียนรู้จากประสบการณ์บริการที่ผิดพลาด</li> <li>6. เรียนรู้จากลูกค้าที่ติจาก</li> </ol> <p>8</p>

	<p>คำตอบของคุณคืออะไร</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อไรคณะ/หน่วยงานนี้จะทำอะไรๆ ให้ถูกต้องเสียที</li> <li>2. “ผมนึกแล้วว่ามันต้องเป็นอย่างนี้”</li> <li>3. “ผมเสียเวลากับคุณมาสามอาทิตย์เต็มๆ แล้วยังไม่ได้คำตอบอีก ผมเหนื่อยหน่ายกับคุณเต็มทนแล้วนะ”</li> <li>4. “ตอบมาดีๆ ไม่งั้นก็ตามผู้จัดการของคุณมาคุยกับผม”</li> <li>5. “คำตอบ/คำแนะนำนี้มันบ้าซัดๆ”</li> <li>6. “ผมไม่เคยได้รับคำตอบอะไรจากคุณตรงๆ เลย”</li> <li>7. “เหลวไหลคุณนี่กว่าผมเป็นเด็กอมมือหรือไง”</li> <li>8. “ผมจะรับปริญญาไม่ทันปีนี้ ก็เพราะคุณนี่แหละรู้ไหม”</li> <li>9. “คุณแน่ใจนะว่าวิธีนี้จะได้ผล”</li> </ol>

9

	<p><b>ข.ธุรกิจบริการ</b></p> <p>หมายถึง การเสนอบริการที่ “ตรงต่อความต้องการ”</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้โดยสารเครื่องบิน <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ความปลอดภัย</li> <li>1.2 การตรงต่อเวลา</li> <li>1.3 กระเป๋าและสัมภาระต่างๆ ไปถึงที่หมายพร้อมๆ กันในสภาพที่ดี</li> <li>1.4 อื่นๆ</li> </ol> </li> </ol>

10

## ข.ธุรกิจบริการ (ต่อ)

### 2. ลูกค้าโรงแรม

2.1 ห้องพักที่สะอาดเรียบร้อยเป็นส่วนตัว

2.2 ไม่มีเสียงอีกทีก็ต้องเงียบสงบ

2.3 พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี

2.4 อาหารต้องดี เวลาไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน

2.5 อื่นๆ

11

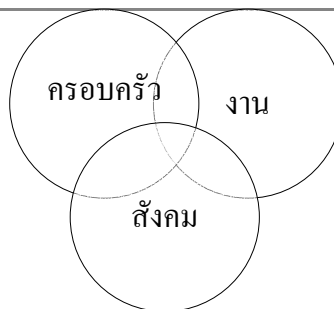
## ความสำเร็จในการทำงาน

1. เก่งงาน

2. เก่งคน

3. เก่งคิด

4. เก่งดำเนินชีวิต



12

	<h2>ปัจจัย 7 ประการ</h2>
	<p>เพื่อการบริหารจัดการการบริการที่ดีกว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นผู้นำที่มีเป้าหมายอยู่ที่ลูกค้าเป็นหลัก</li> <li>2. ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ออกมาเป็นการกระทำ</li> <li>3. สร้างทีมงานที่เข้มแข็ง</li> <li>4. ใช้ทรัพยากรของเราอย่างชาญฉลาด</li> <li>5. สนับสนุนวิธีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและมีความตั้งใจดี</li> <li>6. หล่อเลี้ยงและอุ้มชูลูกน้อง</li> <li>7. ไล่ตามกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง</li> </ol> <p>13</p>

	<h2>อุปนิสัยที่สำคัญที่นำคนไปสู่ความสำเร็จในชีวิต</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักปฏิบัติการเชิงรุก</li> <li>2. การเป็นผู้เริ่มต้นทำโดยมองที่เป้าหมายสุดท้าย</li> <li>3. การกระทำสิ่งที่สำคัญที่สุดก่อน</li> <li>4. มีความคิดว่าชนะทั้งคู่</li> <li>5. พยายามเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา</li> <li>6. การฝึกกำลัง</li> <li>7. การเรียนรู้/การตื่นตัวอยู่เสมอ</li> </ol> <p>14</p>

	<h2>การวิเคราะห์ตนเองเพื่อความสนุกในการทำงาน</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รู้จักปรับปรุงตนเอง</li> <li>2. ยอมรับในความแตกต่างของมนุษย์</li> <li>3. ทุกคนมีดีมีเลวปะปนกัน</li> <li>4. มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน</li> <li>5. ไม่มีใครชนะใจคนอื่นได้ทุกคน</li> <li>6. พยายามมองโลกในแง่ดี</li> <li>7. รู้เวลาพูด เวลาฟัง</li> <li>8. หลีกเลี่ยงข้อโต้แย้ง</li> <li>9. จงทำดีแต่อย่าเด่นจะเป็นภัย</li> <li>10. ความจริงใจและจริงจัง</li> </ol>

15

	<h2>องค์กรที่มีประสิทธิภาพในอนาคต</h2>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีประสิทธิภาพโดยรวม <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 มีความคล่องตัว</li> <li>1.2 มุ่งประโยชน์ส่วนรวม</li> </ol> </li> <li>2. โครงสร้างที่เอื้ออำนวย <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 แบนราบ</li> <li>2.2 กระจายอำนาจ</li> </ol> </li> <li>3. ระบบข้อมูลที่ดี</li> <li>4. การออกแบบงาน <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 มอบอำนาจ กระจายอำนาจมาก</li> <li>4.2 มีการทำงานที่ข้ามหน้าที่กันและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</li> </ol> </li> </ol>

16



**5. การจัดการ**

**5.1 ผู้นำที่มอบหรือกระจายอำนาจ**

**5.2 มีความเชื่อถือในคน**

**5.3 มีจริยธรรม จรรยาบรรณที่ดี**