

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนา พลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

TECHNIQUES FOR STRENGTHENING AND DEVELOPING SERVICE TEAMS
TO ACHIEVE EXCELLENCE

ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร-ใช้AI-หุ่นยนต์อัจฉริยะ
พัฒนาเสริมสร้างระบบบริการ-สร้างวิธีการครองใจลูกค้า
แนวทางสุดยอดให้บริการ-จะสรรหาเงินตราได้อย่างยั่งยืน
เพื่อสร้างและรักษาความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการได้ตลอดกาล

สมชาติ ทิวยรรยง



ข้อคิดในการบริการลูกค้า(The Top 10 Customer Service Quotes)

1. “How you think about your customer influences how you respond to them.” – Marilyn Suttle

"คุณคิดอย่างไรเกี่ยวกับลูกค้าของคุณ จะส่งผลต่อวิธีที่คุณ

ตอบสนองต่อพวกเขา" - Marilyn Suttle

2. “A brand is no longer what we tell the customer it is – it is what customers tell each other it is.” – Scott Cook

"แบรนด์ไม่ใช่สิ่งที่เราบอกให้ลูกค้ารู้ ทว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าบอกต่อกัน" - Scott Cook

3. “If you are not taking care of your customer, your competitor will.” – Bob Hooey

"เมื่อไหร่ที่คุณไม่ได้ดูแลลูกค้าของคุณ คู่แข่งของคุณจะทำ" - Bob Hooey

4. “Ask your customers to be part of the solution, and don’t view them as part of the problem.” – Alan Weiss

"ให้ลูกค้าของคุณเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และอย่ามองว่าลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา" - Alan Weiss

5. “It takes months to find a customer... seconds to lose one.”

– Vince Lombardi

"ต้องใช้เวลาหลายเดือนในการหาลูกค้า แต่คุณอาจเสียลูกค้าเพียงเสี้ยววินาที" - Vince Lombardi

6. “Customers don’t expect you to be perfect. But they do expect you to fix things when they go wrong.”

– Donald Porter

"ลูกค้าไม่ได้คาดหวังว่าคุณจะสมบูรณ์แบบ แต่พวกเขาคาดหวังให้คุณแก้ไขสิ่งต่างๆเมื่อเกิดความผิดพลาด" - Donald Porter

7. “People will soon forget what you said. They will NEVER forget how you made them feel.” – Dr Maya Angelou

"คนส่วนใหญ่จะลืมสิ่งที่คุณพูดในไม่ช้า ทว่าพวกเขาจะไม่ลืมว่าคุณทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไร" - Dr Maya Angelou

8. “Building a good customer experience does not happen by accident. It happens by design.” – Clare Muscutt

"การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าไม่ได้เกิดขึ้นโดยความบังเอิญ มันเกิดขึ้นโดยการออกแบบ" - Clare Muscutt

9. “The purpose of a business is to create and keep customers.” – *Theodore Levitt*

"วัตถุประสงค์ของธุรกิจคือการสร้างและรักษาลูกค้าไว้" -

Theodore Levitt

10. “Success is the sum of small efforts, repeated day in and day out.” – *Robert Collier*

"ความสำเร็จคือผลรวมของความพยายามเล็ก ๆ ที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าในทุกวัน" - Robert Collier

ที่มา : <https://www.callcentrehelper.com/exceptional-customer-service-quotes-117771.htm>28

หน้าลิขสิทธิ์อู่

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

8 ปัจจัยที่ทำให้เราจะประสบความสำเร็จ

- 1.Passion – ได้ทำในสิ่งที่ตัวเองรัก
 - 2.Work – ทำสิ่งนั้นให้หนัก ฝึกฝนให้มาก
 - 3.Good – ทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด เก่งที่สุด
 - 4.Focus – ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้เต็มที่
 - 5.Push – ผลักดันตัวเอง เอาชนะความไม่มั่นใจตัวเอง
 - 6.Serve – นำความสามารถที่ได้ ไปช่วยเหลือคนอื่น
 - 7.Ideas – พอเชี่ยวชาญแล้ว จะมีความคิดใหม่ๆกว่าคน
 - 8.Persist – อดทนกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้น
- ถึงอย่างไรเราก็สำเร็จ เพียงแค่ ลงมือ ทำ ทำ ทำ

ISBN(E-BOOK) -978-616-94805-0-1

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษร โดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

ด้วยโลกของธุรกิจในอนาคตเป็นยุคที่ตลาดจะต้องปรับตัวขนานใหญ่เพื่อให้เกิดการ "ซื้อซ้ำ" หรือ "ซื้อเพิ่ม" จากผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า นั่นก็คือ ผู้บริหารองค์กร และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะต้องใช้กลยุทธ์ทุกรูปแบบเข้าแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจของตนและนับวันที่ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกันในด้านภาพลักษณ์ ขององค์กร สินค้า การตลาด และการบริการ จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นธุรกิจทุกประเภทสามารถทำได้คือคล้ายคลึงกันยกเว้นเรื่องของ "การบริการ" หนังสือเล่มนี้จึงขอแนะนำเสนอการบริการล้ำยุคที่เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพ คือ เพื่อคุณค่าในการบริการซึ่งท่านจะได้พบจากการศึกษาในตำราเล่มนี้ โดยได้ให้สาระผู้บริหารงานบริการ ได้ตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างบุคคล และระบบการบริการให้ทันกับ "เกม" การแข่งขันเชิงธุรกิจ สามารถบริหารบุคลากร ด้านการบริการภายใต้บรรยากาศที่ยินดีร่วมมือ และสามารถสร้างกลยุทธ์ แนวทางการบริการยุคใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันให้ได้ทั้งปริมาณ และคุณภาพ และเพื่อการเตรียมการที่จะรองรับกับงานบริการในสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยน เมื่อธุรกิจเปลี่ยนไป

เนื่องจากสภาพการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันกิจการหรือบริษัทต่างๆในปัจจุบันและอนาคตจะเป็นองค์กรที่จะต้องดำเนินการที่ไร้ขอบเขตปรับตัวได้และมีการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องซึ่งผู้บริหารต้อง**"คิดทบทวน"**ถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับหลักการบริหารงานบริการที่สร้างความประทับใจหรือความสำเร็จอยู่เสมอ ก็เพราะการบริการลูกค้าก็เป็นเพียงอีกวิธีหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการวิวัฒนาการของธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าได้รับ **"สินค้าที่ล้ำเลิศ"** และ **"การบริการที่ล้ำเลิศ"** โดยทีมงาน และระบบงานภายในองค์กรของทั้งฝ่ายการตลาดหรือขายและฝ่ายสนับสนุนการขายที่สามารถสร้างความสนิทสนมมีการสนับสนุนงานที่ร่วมกันและมีสายสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งเป็นหนทางที่คงความได้เปรียบเอาไว้ นั่นก็คือการเพิ่มการตอบสนองต่อความพึงพอใจหรือความต้องการของลูกค้าอีกด้วย การให้สิ่งที่มีประสิทธิผลมีคุณค่าหรือให้สินค้าที่ล้ำเลิศ สำหรับยุคเศรษฐกิจใหม่ที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการบริการโดยใช้AI, หุ่นยนต์และแอปพลิเคชันที่สอดคล้องกันทั้งนี้ก็เพื่อการครองใจลูกค้าหรือบุคคลต่างๆที่ใช้บริการได้ตลอดกาลนั่นเอง

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับ ผู้บริหารบริการทุกระดับ และผู้
ที่มีโอกาสจะได้รับการเลื่อนขั้นไปสู่ผู้บริหารงานบริการ เช่นหัวหน้า
ฝ่าย/แผนกบริการ ซุปเปอร์ไวเซอร์ หัวหน้าช่าง หัวหน้าฝ่ายสนับสนุน
การขาย หัวหน้าผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน
การพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการ และผู้สนใจทั่วไป

ด้วยความปรารถนาดี
สมชาติ กิจขรรยง

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ถ้าผู้ผู้นำในดวงใจของผู้ให้บริการ	1
(Become a leader in the hearts of service providers)	
การปรับตัวสู่ตำแหน่งผู้นำในงานบริหาร	2
ทำไมจึงจะให้ลูกน้องหรือทีมงานเชื่อถือและศรัทธา	3
สิ่งที่พนักงานบริการต้องการจากหัวหน้าหรือผู้นำ	4
บทบาทของผู้นำเพื่อสร้าง / พัฒนาทีมงานบริการ	5
บทบาทของหัวหน้าในการประสานประโยชน์	5
บทบาทพนักงานและบทบาทผู้บริหารงานบริการ	6
หน้าที่ของผู้บริหารงานบริการ (FIVE FINGERS)	7
 บทที่ 2 วางแผนอย่างไร เมื่อจะให้บริการ	 11
(How to plan when to provide service)	
ความหมายและความสำคัญของการวางแผน	12
ประโยชน์ของการวางแผน-กระบวนการวางแผน	13
กระบวนการวางแผนประกอบด้วย	14
วางแผนและเตรียมปฏิบัติการเขียนแผน	17

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ (Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
เทคนิคการจัดทำ / เสนอแผนงานในรายละเอียด	21
บทที่ 3 สร้างโอกาสให้พนักงานบริการเป็นเลิศ	24
(Create opportunities for employees to provide excellent service)	
เสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ	25
สร้างโอกาสให้พนักงานทำงานบริการให้เป็นเลิศ	26
ใช้ทีมงานสร้างงานบริการอย่างสร้างสรรค์	27
พัฒนาระบบและมาตรฐานในการบริการ	28
บทที่ 4 บริการอย่างต่อเนื่องวิธีมัดใจลูกค้า	31
(Continuous service is a way to win over customers)	
ทิศทางการจัดการบริการ	31
การสร้างความพอใจในการซื้อซ้ำ	33
แนวทางสร้างความต่อเนื่องเพื่อมัดใจผู้ให้บริการ	34

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ	36
(Strengthening and developing service systems)	
แนวทางในการเสริมสร้างงานบริการ	37
การพัฒนาระบบการให้บริการ	38
 บทที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ	 41
(Service development and improvement)	
ลักษณะงานที่ควรจะทำให้การปรับปรุง	41
ปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงงาน	42
แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานเพื่อบริการ	42
แนวทางการวิเคราะห์งานบริการเพื่อทำการปรับปรุง	43
หลักการ-ขั้นตอนการปรับปรุงงานบริการ	43
ปัจจัยสำเร็จในการปรับปรุงงาน	45
การนำเทคนิคการปรับปรุงงานมาใช้	46

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 7 การเสริมสร้างทีมและพัฒนาทีมงานบริการ	48
(Team building and service team development)	
ทำอะไรจึงจะเก่งงาน	49
ทำอะไรจึงจะเก่งคน	49
ทำอะไรจึงจะเก่งคิด	50
ทำอะไรจึงจะเก่งดำเนินชีวิต	51
หลักการและแนวทางสร้างทีมงาน	52
การพัฒนาทีมงานบริการ	57
บทที่ 8 เสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงานบริการ	59
(Boost the morale of service staff)	
สิ่งกระตุ้นกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ	59
แนวทางในการส่งเสริมกำลังใจ	60
การส่งเสริมการบริการที่เป็นรายได้	61
การส่งเสริมการบริการที่เป็นสวัสดิการหรือไม่ใช่เงิน	62
การส่งเสริมการบริการด้วยการยกย่องให้กำลังใจ	66

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
การส่งเสริมการบริการด้วยการจัดให้มีการเลื่อนขั้นตำแหน่ง	67
บทที่ 9 พัฒนาความคิด พลิกคุณค่าชีวิตนักบริการ	71
(Developing thinking, changing the value of service workers' lives)	
รูปแบบของทัศนคติ	71
สาเหตุของทัศนคติในแง่ลบ	72
แนวทางในการตรวจสอบทัศนคติของพนักงานบริการ	73
ทักษะที่ผู้บริหารงานบริการต้องใช้ในการปรับทัศนคติ	
ผู้ได้บังคับบัญชา	73
ตัวอย่างการสอบถาม การค้นหาข้อมูลเพื่อสำรวจทัศนคติ	74
เทคนิคการเสริมสร้างทัศนคติทางบวกโดยผู้บริหาร	75
การเสริมสร้างทัศนคติของผู้นำได้ต้องอาศัย	76
การสร้างจิตสำนึกในการทำงานให้พนักงานบริการ	76
แนวทางการสร้างจิตสำนึกในการทำงาน	76

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ (Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 10 กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ในงานบริการ (Image building strategies in service work)	84
หัวใจในการสร้างภาพลักษณ์	87
ภาพลักษณ์ขององค์กร	87
ภาพลักษณ์ของหัวหน้าหรือผู้นำ	88
ภาพลักษณ์ในการกระจายสินค้าหรือการตลาด	88
ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่พนักงานและลูกค้า	89
เทคนิคในการสร้างภาพลักษณ์	90
บทที่ 11 การสื่อสารเพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication for effective service)	92
วัตถุประสงค์	92
โอกาสในการสื่อสารของผู้นำ	93
การสื่อข้อความสำหรับนักบริหาร	93
วิธีการสื่อข้อความ	94
5 วิธีการสื่อสารเชิงบวกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	95

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
ตัวอย่างคำพูดเชิงบวกในการบริการลูกค้า	97
แนวความคิดในการสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	98
อุปกรณ์ที่ทำให้การสื่อข้อความลื่นไหล	99
บัญญัติ 10 ประการในการสื่อความที่ดี	99
การสื่อข้อความในการทำงานร่วมกัน	100
พูดหรือสื่อสารอย่างไรจึงได้เกิดปัญหา	101
ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	101
ศิลปะการฟังสำหรับผู้นำ	102
การปรับปรุงการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	103

บทที่ 12 เทคนิคการประสานงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริการ	109
(Coordination techniques to increase service efficiency)	
ความหมาย	109
วัตถุประสงค์ของการประสานงาน	110
องค์ประกอบ	110

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
ประโยชน์ของการประสานงาน	111
ปัญหา-อุปสรรคของการประสานงาน	112
เหตุที่งานไม่ค่อยประสานงานกัน	113
ผู้นำกับประสิทธิภาพการประสานงาน	114
ลักษณะของการประสานงานที่ดี	114
เทคนิคการประสานร่วมมือระหว่างบุคคล	116
การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	117
บทที่ 13 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานบริการ	118
(Guidelines for personnel development in service work)	
พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของบุคลากรในงานบริการ	118
การเก็บข้อมูลเพื่อแสวงหาทางอบรม และพัฒนา	119
ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับหน้าที่ในการฝึกอบรม	120
แนวทางการพัฒนาบุคลากร 3 วิธี	120
แนวทางพัฒนาบุคลากรด้านบริการ	121
อุปสรรคการพัฒนาคุณภาพบุคคล	123

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 14 การประเมินผลบริการอย่างไร (How to evaluate service performance?)	124
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	124
ความสำคัญ	125
ประโยชน์ของการประเมินผลงาน	125
ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ	126
ใครเป็นผู้ประเมิน	126
คุณสมบัติผู้ประเมินผลที่ดี	126
ปัญหาในการประเมินผลงาน	127
ข้อควรคำนึงในการจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	127
วิธีการประเมินผลการบริการ	128
วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลการประเมิน	128
ขั้นตอนในการประเมิน	129
ประเมินผลการปฏิบัติงานจากอะไร	129
แบบประเมินผลและปรับปรุงคุณภาพทางการบริการด้านต่างๆ	131

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 15 การแก้ไขปัญหาในงานบริการ	140
(Solving problems in service work)	
การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา	140
ผู้นำในการแก้ไขปัญหา	141
ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา	141
หลักในการแก้ไขปัญหา	143
การแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง	145
ตัวอย่าง.-ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการบริการ (ลูกค้า)	146
กรณีศึกษา.-ยอดนักบริการ	148
 บทที่ 16 พัฒนารูทกิจบริการ สร้างความสำเร็จ	 153
(Develop service businesses and create success)	
วิธีการบริหารธุรกิจบริการอย่างเป็นเลิศ	154
ลูกค้าผู้จะซื้อต้องการอย่างไร	157
ส่วนประสมทางการตลาด	160
ส่วนผสมทางการตลาดสมัยใหม่	162

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
วิถีชีวิตของบุคคลสมัยใหม่	164
บทที่ 17 การบริหารและบริการร้านค้าเชิงรุก	166
(Proactive store management and services)	
ลูกค้าที่เราควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ	166
สรุปสิ่งที่มุ่งใจด้านเหตุผล	167
สิ่งจูงใจในการซื้อด้านอารมณ์	167
สิ่งที่ซื้อ เพราะร้านค้า/องค์กร	168
การบริหารการขายของร้านค้าเชิงรุก	169
บทที่ 18 บริการช่วยร้านค้าอย่างไรให้เพิ่มกำไร	171
(How does the service help stores increase profits?)	
เพิ่มกำไรให้ร้านค้าได้อย่างไร	171
กิจกรรมการขายงาน/ขยายสาขาให้ลูกค้า/ร้านค้า	172
ผู้นำสร้างความสำเร็จโดยอาศัยบุคลากรในร้านค้า	173

สารบัญ
เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ
(Techniques for strengthening and developing service
teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 19 พนักงานเก็บเงิน และรับส่งเอกสาร อย่างมีประสิทธิภาพ	175
(Efficient cashier and document delivery)	
บทบาทของพนักงานเก็บเงินรับ-ส่งเอกสาร	175
หน้าที่ของพนักงานเก็บเงินและรับส่งเอกสาร	177
ความรับผิดชอบของผู้เดินทางรับ-ส่งงาน	178
องค์ประกอบที่สำคัญของพนักงานเก็บเงินและส่งเอกสาร	179
เทคนิคการรับส่งเอกสารให้มีประสิทธิภาพ	183
เทคนิคในการบริหารเวลาในการทำงาน	184
แบบทดสอบการสื่อสารเพื่อบริการ	186
 บทที่ 20 บทบาทของ AI ในการบริการลูกค้า	 190
(The Role of AI in Customer Service)	
รูปแบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	190
เครื่องมือ AI ที่ดีที่สุดสำหรับธุรกิจ	192

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
อนาคตของ AI ในการบริการลูกค้า	201
AI สามารถปรับปรุงการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจของคุณได้อย่างไร	204
ประเภทของเครื่องมือสนับสนุนลูกค้าที่ใช้ AI	205
ประโยชน์ของ AI ในการบริการลูกค้า	209
สิ่งที่ควรมองหาในซอฟต์แวร์และเครื่องมือสนับสนุนลูกค้า AI	212
รวม AI เข้ากับโครงสร้างพื้นฐานการบริการลูกค้าขององค์กรของคุณได้อย่างไร?	214
บทที่ 21 ผสมผสานเทคโนโลยี เพื่องานบริการที่ดียิ่งขึ้น	217
(Integrate technology for better service)	
5 ทักษะ AI ใครก็ได้เปรียบ ช่วยให้งานง่ายขึ้นหลายเท่า	217
ประโยชน์ของ AI กับการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล	219
AI-as-a-service คืออะไร?	222
ประโยชน์ของ AI-as-a-service ในธุรกิจ	223
ตัวอย่าง AI-as-a-service	226

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
แนวโน้มของ AI-as-a-service ในอนาคต	228
เลือกใช้บริการ AI-as-a-service ควรดูจากอะไร	229
dIA ผู้ให้บริการด้าน AI ในไทย ดีกว่ายังงี้	231
บทที่ 22 ยกระดับการให้บริการลูกค้าด้วย AI	233
(Enhancing Customer Service with AI)	
AI Customer experience ยกระดับการให้บริการลูกค้าด้วย AI	233
AI Customer Experience คืออะไร?	234
AI Customer Experience ทำงานอย่างไร?	234
AI ช่วยยกระดับ Customer Experience อย่างไร?	236
ตัวอย่างการนำ AI มาใช้ในการยกระดับ	
Customer Experience	237

สารบัญ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ

(Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 23 ยกกระดับนวัตกรรมสุดล้ำสู่การบริการลูกค้าที่ดีขึ้น (Elevating cutting-edge innovation to better customer service)	245
ความบกพร่องของเรา	246
AI Customer Service คืออะไร	248
AI Customer Service มีประโยชน์อย่างไร	249
AI Customer Service กับการนำมาใช้บริการลูกค้า	250
บทที่ 24 หุ่นยนต์บริการก้าวใหม่ของการให้บริการในยุคดิจิทัล (Service robots: a new step in providing services in the digital age)	253
หุ่นยนต์อัจฉริยะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของธุรกิจ	254
ประเภทหุ่นยนต์บริการ แบ่งตามประเภทการใช้งาน	254
Application : รูปแบบการใช้งานหุ่นยนต์ในงานบริการ	256
หุ่นยนต์บริการสามารถทำงานได้ในพื้นที่แบบไหนบ้าง?	263
สินค้าประเภท Delivery Robot อื่นๆ เพิ่มเติม	264

สารบัญ
เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ
(Techniques for strengthening and developing service
teams to achieve excellence)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 25 รวมแบบทดสอบต่างๆที่ช่วยสร้างประสิทธิภาพบริการ	268
(Includes various tests that help build efficiency)	
แบบทดสอบทัศนคติและความเชื่อมั่น	
ในการเสนอแนะและบริการ	268
บทบาใดบ้างที่คิดว่าเป็นของท่านในองค์กร	272
แบบทดสอบในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า	274
แบบสอบถามการสื่อสาร	277
แบบสอบถามกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเสนอแนะที่ร้าน	280
แบบสอบถามนาที่ทองสร้างความความทรงจำ	
ที่ไม่ลืมเลือน	285
กรณีศึกษาจดหมายจากลูกค้าของคุณ	288
พัฒนาระบบและมาตรฐานในการบริการ	293
ปัญหา และแนวทางการแก้ไขในการบริการ (ลูกค้า)	295
แบบทดสอบ ทักษะการบริการ	297

บทนำ

เทคนิคการเสริมสร้างพัฒนาพลังทีมงานบริการให้เป็นเลิศ (Techniques for strengthening and developing service teams to achieve excellence)

ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบของการส่งเสริมการตลาด การขายในกลยุทธ์และรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้าในการดำเนินธุรกิจและของบุคลากรอีกด้วย ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างต่อเนื่อง ทีมที่จริงจังและไม่หยุดยั้งเลย เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ ถึงอย่างไรก็ตาม การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนี้ แม้จะมีความก้าวหน้ารวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพียงไรไปก็ตาม ก็ยังไม่อาจจะเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้อย่างแท้จริง นั่นก็เพราะความสามารถทางเทคโนโลยีหรือวิทยาศาสตร์นั้นมีโอกาสที่จะก้าวตามให้ทันกันได้อยู่เสมอ

ปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันที่จำเป็นอย่างยิ่งอีกประการหนึ่ง ก็คือ การบริการ(service)และการพัฒนาบุคลากร(Human resources development) ซึ่งทุกองค์กรถือว่า"คน" นั้นเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ซึ่งผู้บริหารจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ(need) และความคาดหวัง(expectation)ของลูกค้าหรือผู้ติดต่อที่คาดหวังว่าจะได้รับก็คือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ที่

สอดคล้องกับมิตรภาพหรือมิตรไมตรีจากตัวพนักงานซึ่งเป็นผู้ให้การบริการ ซึ่งหนังสือเล่มนี้สามารถใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน แนะนำงาน การสอนงานหรือปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทางด้านการให้บริการได้ เพราะมีเนื้อหาที่หลากหลาย ครอบคลุมเกือบทุกธุรกิจที่มีสินค้าหรือต้องบริการ จึงเหมาะสำหรับบุคลากรทุกๆ ท่านที่เกี่ยวข้องกับการบริการและผู้บริหารงาน บริหารธุรกิจที่ต้อง ฝึกฝน พัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเองเพราะหนังสือเล่มนี้ได้สร้างเสน่ห์ในเล่มแต่ละบทจากข้อคิดหรือคำคมและมีแบบทดสอบวัดผลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการอีกด้วย

บทที่ 1 ก้าวสู่ผู้นำในดวงใจของผู้ให้บริการ

(Become a leader in the hearts of service providers)

“ผู้นำในงานบริการต้องรู้จักให้ พุดจาไพเราะ อนุเคราะห์เข้าง้าง
วางตัวสม่ำเสมอ”

เมื่อก้าวสู่บนถนนของอาชีพในงานบริการสักระยะ นักบริการหลาย ๆ ท่าน จะมีโอกาสก้าวสู่ผู้นำหัวหน้า หรือ ผู้บริหารธุรกิจ หรือดูแลจัดการบริการ เมื่อมีองค์ประกอบต่าง ๆ สมบูรณ์ คือ อายุงาน ความสามารถ ประสบการณ์ การทำงานร่วมกับทีมงานที่เรียกว่ามนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่น และการมีลักษณะในการเป็นผู้นำ เชื่อว่าพวกเรานักบริการหลาย ๆ ท่าน มีความหวังหรือต้องการที่จะเป็นหัวหน้า ผู้จัดการ หรือผู้นำในงานบริการกัน ทุก ๆ คน คือ มีทั้งอำนาจและหน้าที่ในการทำงาน แต่หลาย ๆ คน ก็มักจะใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่ผิด ๆ อาจจะเพราะติดระบบดั้งเดิม คือ ระบบเจ้านายบัญชาลูกน้องก็อาสา หรือระบบเจ้าขุนมูลนาย ที่ใช้พระเดชหรืออำนาจในการปกครองดูแลไพร่ฟ้าประชาชนในทีมงานหรือในองค์กรของตน เล่นเอาจนทีมงานกระเจิดกระเจิงหนีหาย ส่วนที่เหลือ ๆ อยู่เพราะไม่มีลู่ทางที่จะไป ไร้ทิศทาง หรือไม่มีก็เพราะความเกรงใจก็เลย “ทนอยู่” เลยทำให้ “อยู่ทน” เหตุผลที่ต้องนำเสนอในเรื่องนี้ เพราะอยากให้เกิดคารา หัวหน้า หรือผู้นำในดวงใจ ของผู้ให้บริการอยู่รุ่นน้อง ๆ หลาย ๆ ท่าน คือเป็นผู้นำที่รู้จักครองตน ครองคน และครองงาน โดยสามารถ

สร้างศรัทธาและบารมี ทำงาน ได้สมกับบทบาท หน้าที่ ที่มีอยู่ให้
ทีมงาน ผู้ให้และผู้ให้บริการยอมรับและเชื่อมั่น

การปรับตัวสู่ตำแหน่งผู้นำในงานบริหาร

1. หัวหน้าหรือผู้นำในการบริการ ต้องมีลักษณะเป็นครูอยู่ด้วย
คือ สอนเป็น

2. จงตื่น หรือระวังระไวเสมอต่อปัญหา หรืออารมณ์ของ
ลูกค้า หรือผู้ให้บริการเสมอ

3. การเป็นหัวหน้าที่ดีคือ วางแผน บริหาร และติดตาม

4. แม้จะเป็นผู้บริหารการบริการก็ตาม ก็ต้องบริการอยู่ด้วย

5. จงยอมรับว่าการบริการเป็นศิลป์บวกศาสตร์

6. พัฒนาตนเองด้วยก้านอ่าน ถาม ฟัง และคิดอย่างสร้างสรรค์

7. จงพิถีพิถันในงานบริการ เพื่อตอบสนองและสร้างความ
พอใจให้ผู้ให้บริการ

8. อย่าลืมนึก จงก้าวต่อไปเรื่อย ๆ แม้จะพานพบกับปัญหา
อุปสรรคอยู่บ่อย ๆ

9. จงคิดถึงผลประโยชน์ในอนาคตของตนเอง ทีมงานและ
องค์กรเสมอ

10. จงรักษาอย่าให้ทีมงานแตกแยก

ทำอย่างไรจึงจะให้ลูกน้องหรือทีมงานเชื่อถือและศรัทธา

การที่หัวหน้าหรือผู้นำ สามารถแสดงหรือสร้างความเชื่อถือหรือศรัทธาให้กับทีมงานได้ ย่อมที่จะส่งผลดีหลายประการ เพราะความสำเร็จในการบริการอยู่ที่ลูกค้า ส่วนความสำเร็จของหัวหน้า อยู่ที่ลูกทีมว่าทำอย่างไรทีมงานจะเชื่อถือหรือศรัทธาขอกล่าว ดังนี้

- 1.บุคลิกภาพ การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และมีความเหมาะสม
- 2.อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม รู้จักรับอารมณ์ คือ อดทนอดกลั้นเสมอ
- 3.มีความสามารถเดินทางใดทางหนึ่ง เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือ องค์กร
- 4.เครดิตดี ไม่เคยเสียหายเรื่องทางการเงิน หรือคำพูดก็ตาม
- 5.เสมอต้น เสมอปลาย เป็นมิตรกับทุกคน
- 6.ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้ทีมงานประสบความสำเร็จ
- 7.ตัดสินใจเด็ดขาด คล่องแคล่ว แต่สุ่มและรอบคอบ
- 8.มีความเชื่อมั่นกล้าแสดงออก และกล้าที่จะเริ่มต้นก่อน
- 9.รักษาคำพูด รักษาสัญญา รักษาเวลา และคำมั่นสัญญา
- 10.ให้ความมั่นใจหรือวางใจทีมงาน เมื่อมอบหมายงาน
- 11.ดี หรือคำนิเพื่อก่อ และให้เหตุผลกับทีมงาน
- 12.แสดงน้ำใจ เมื่อเขาประสบความสำเร็จในการบริการ

บรรณานุกรมเสริมสร้างและพัฒนาบริการให้เป็นเลิศ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. บริหารการ
บริการพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้การบริหารที่ดี 2536

สมชาติ กิจยรรยง สร้างบริการ สร้างความประทับใจ
กรุงเทพฯ ซีเอ็ดฯ 2539

ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย เอกสารอบรมการ
ให้บริการที่เป็นเลิศ 2536

การุณ ภูใหญ่ การสื่อข้อความ ไอบีซี กรุ๊ป 2539

จิน แบริง เอกสาร ศิลปะในการฟัง

นิภา แก้วศรีงาม เอกสารการสื่อข้อความอย่างมีประสิทธิภาพ

หฐเหมยชิน คู่มือเก้าอี้เก้าอี้ แปลโดย ทิภาพร เข้มวัฒนา หน้า 46

ดอกหญ้า 2541