



M SERVICES

จิตบริการและคุณภาพบริการ (Service Mind & Service Quality)

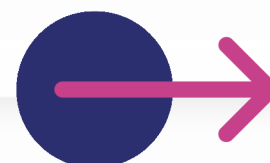
2



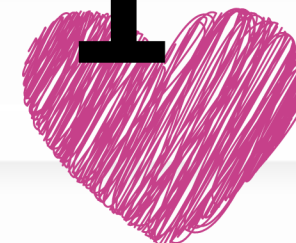
“บริการที่ดีเริ่มจากทัศนคติที่ดี”



พศ. ดร.ปรเมตต์ปัญปรัชญ์
ต้องประสงค์ #dBizTECH



1





ทำไมจิตบริการ สำคัญในยุคใหม่



ลูกค้ายุคดิจิทัลมอง

“ประสบการณ์” มากกว่า “สินค้า”



ความเร็ว + ความใส่ใจ =
ความประทับใจ

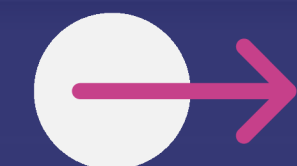


พนักงานบริการคือภาพลักษณ์แรก
ขององค์กร



M SERVICES

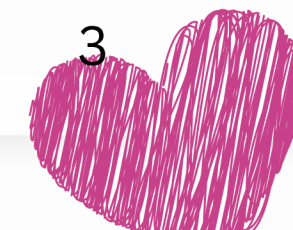
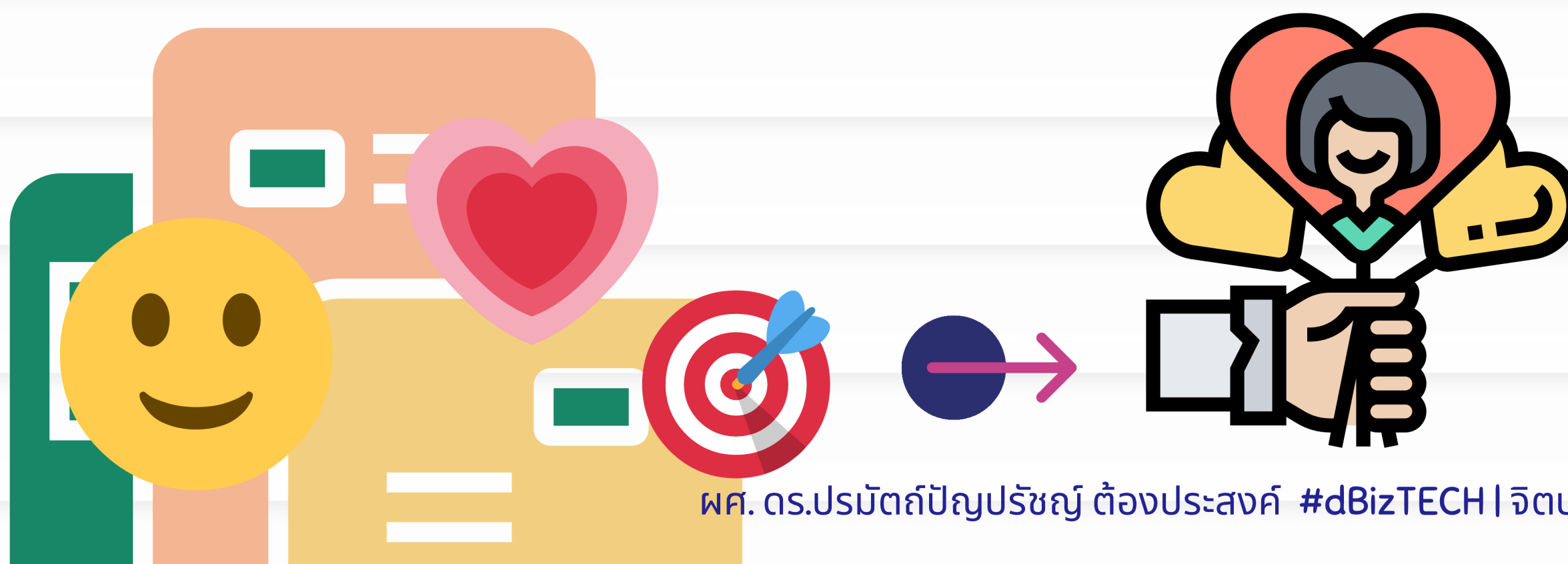
พศ. ดร.ปรเมตต์ปัญปรัชญ์ ต้องประสงค์ #dBizTECH | จิตบริการและนวัตกรรมบริการ





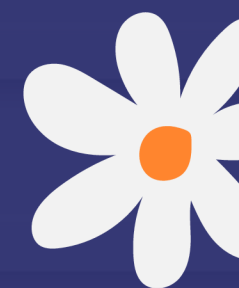
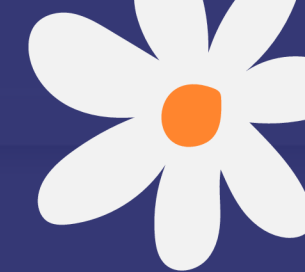
นิยามของจิตบริการ (Service Mind)

- ❤️ ทัศนคติและความตั้งใจที่จะดูแลลูกค้าด้วยความเต็มใจ
- 😊 ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่
- 🎯 มุ่งสร้างความพึงพอใจ ไม่ใช่แค่ทำตามหน้าที่





คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการที่ดี



M SERVICES



M SERVICES

ความสำคัญของจิตบริการต่อความสัมพันธ์ลูกค้า

🔗 สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

📈 ส่งผลต่อชื่อเสียงและความได้เปรียบขององค์กร



🔄 เพิ่มความภักดีและ
การกลับมาใช้บริการซ้ำ



★ สร้างความประทับใจ (First Impression) ➡



ปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการ



M SERVICES

1.



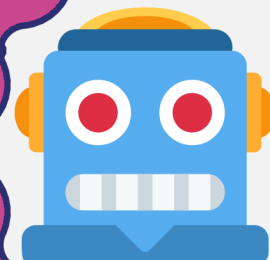
บุคลากร –
ทักษะ ทัศนคติ

2.



กระบวนการ –
ขั้นตอนชัดเจน

3.



เทคโนโลยี –
เครื่องมือช่วยตอบเร็ว

4.



สภาพแวดล้อม –
บรรยากาศดี

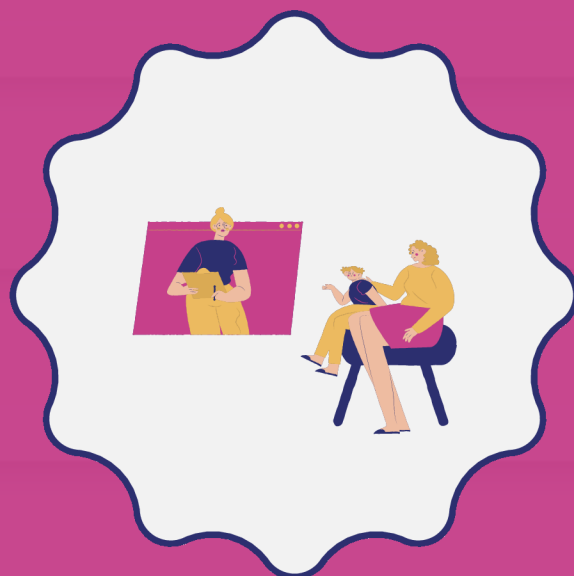
5.



การจัดการ –
วางแผน-ควบคุม-พัฒนา



มาตรฐานการบริการลูกค้า



มาตรฐานคือ
“เกณฑ์ชี้วัดการ
บริการที่มีคุณภาพ”

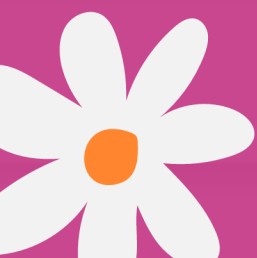
ครอบคลุม:

- การตอบคำถาม
- แก้ปัญหา
- ให้ข้อมูล
- ความพึงพอใจ



ตัวอย่างมาตรฐาน

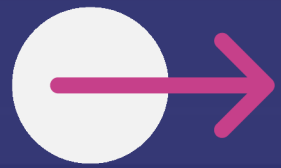
- ระยะเวลาในการตอบลูกค้า
- ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน
- เกณฑ์ความพึงพอใจลูกค้า





การวัดคุณภาพการบริการ





M SERVICES

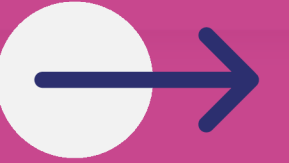
Service Mind + Quality = ความสำเร็จ

จิตบริการ = ความรู้สึกลูกค้า 

คุณภาพบริการ = มาตรฐานขององค์กร 

เมื่อรวมกัน = ความพึงพอใจ + ความภาคภูมิใจ + ชื่อเสียงที่ดี





สรุปภาพรวม



1.จิตบริการเริ่มจาก
ทัศนคติและ
ความตั้งใจ



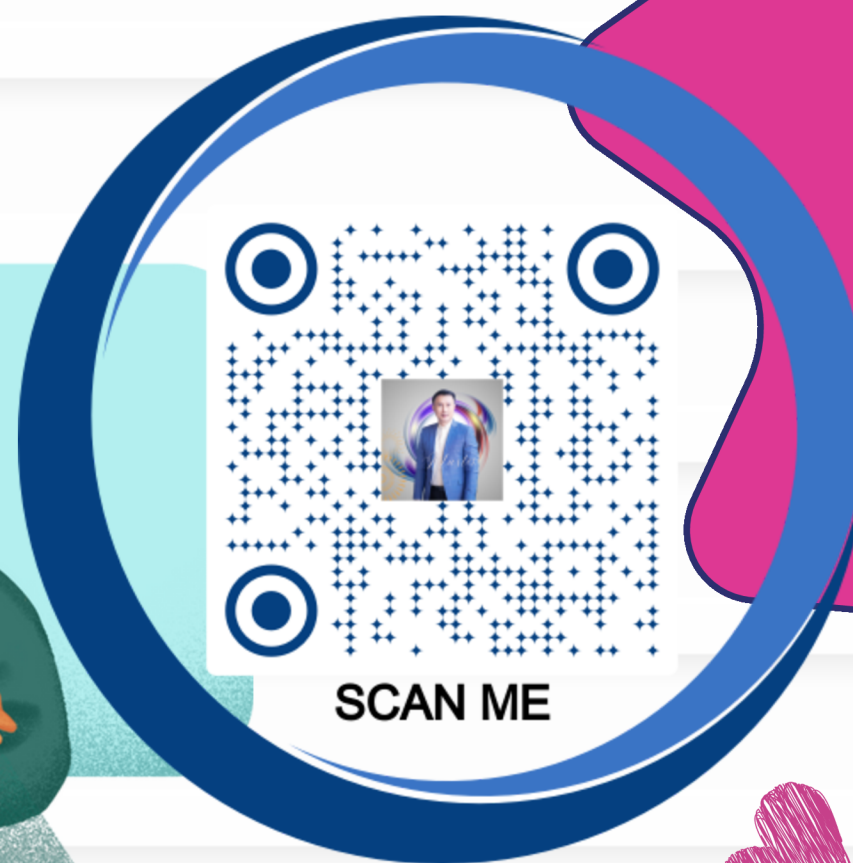
2.คุณภาพบริการ
ต้องมาพร้อม
มาตรฐานและ
การวัดผล



3. นำไปสู่ความ
สัมพันธ์ที่ดีและความ
สำเร็จขององค์กร



How to Access Muster Services



www.mustland.org



+662 244 5748



phorramatapanyaprat@gmail.com



#dBizTECH 295 SDU, Dusit, BKK
THA 10300