

แบบสำรวจ คุณภาพการให้ บริการ



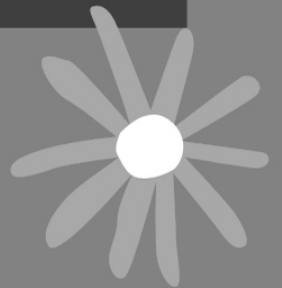
การบริการ จะดีไม่ได้เลย ถ้าคุณยังไม่รู้
จุดอ่อนของตนเองว่าอยู่ที่ไหน

ค้นหาจุดอ่อน เพื่อสร้างจุดแข็ง

How to make your surveys on
servicing for
your customer satisfaction?

ดร.สุรชัย โขษิตบวรชัย

แบบสำรวจ คุณภาพการให้ บริการ



ดร.สุรชัย โภษิตบวรชัย

คำนำ

เป็นที่ทราบกันดีว่าการบริการเป็นหัวใจที่สำคัญในการทำธุรกิจยุคปัจจุบัน ใครก็ตามที่สามารถบริการลูกค้าได้อย่างดีเลิศเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ นอกจากจะกลับมาใช้บริการแล้ว ยังบอกต่อให้กับคนอื่นได้รับรู้ ช่วยเหลือลูกค้าให้ด้วยเท่ากับเป็นการสร้างฐานลูกค้าระยะยาว สร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ จึงเป็นเรื่องสำคัญของธุรกิจที่จะให้ความสำคัญ ในการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการบริการที่ดีเลิศ ด้วยการสร้างคู่มือการบริการ นั้นเอง

ในทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการนั้น เป็นการยากมากที่จะบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการว่า สิ่งที่ต้องคำนึงให้กับลูกค้า คือการบริการที่ใช่ หรือ การบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การวัดและประเมินผลการบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการออกแบบวิธีการบริการให้ดีเลิศ และมีความเหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง

แบบสำรวจชุดนี้ จึงถูกจัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้เป็นการตรวจเช็คคุณภาพการให้บริการหรือเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจนั้นอาจจะเป็นลูกค้า พนักงานหรือฝ่ายตรวจสอบคุณภาพการบริการ การสำรวจครอบคลุม พื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับบริการขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่	จำนวน คำถาม	10 ข้อ
2.ด้านบุคลากร	จำนวน คำถาม	10 ข้อ
3. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
4.ด้านเครื่องใช้อุปกรณ์	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
5. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
	รวม	35 ข้อ

สำหรับแนวทางในการแปรผล นั้นสามารถทำได้หลากหลายวิธี แต่ผู้เขียนได้ให้ข้อเสนอแนะการแปรผล ที่มุ่งเน้นในการนำผลที่ได้ไปใช้ในการยกระดับ ปรับปรุงการบริการเป็นเรื่อง ๆ แบบเจาะลึก ซึ่งได้จัดทำขึ้นในส่วนตัวของคู่มือเล่มนี้

สุดท้ายนี้ ทางผู้เขียนหวังว่า แบบสำรวจนี้ จะเป็นตัวช่วยในการยกระดับปรับปรุงการบริการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม อยากฝากข้อคิดไว้ว่า "สำรวจอย่างไร ก็ยังไม่สำคัญเท่าการลงมือทำ ลงมือปรับปรุง ทักษะที่เห็นข้อบกพร่องก็จะทำให้การบริการของบริษัทดียิ่งขึ้น และทำให้ลูกค้าพึงพอใจกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง"

ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

Line:@dr.surachai



สูตรลับ การบริการที่เป็นเลิศ ที่บริษัทชั้นนำไม่ยอมบอกคุณ

ในฐานะที่คุณกำลังทำธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาธุรกิจให้มีการเจริญเติบโตที่มีความยั่งยืน ต่อเนื่อง จึงอยากถามง่าย ๆ ว่าคุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความข้างล่างนี้

“เรื่องง่าย ๆ เพียงแค่คุณเปลี่ยนมุมมองในการให้บริการลูกค้าด้วยการมุ่งเน้นการบริการลูกค้าแบบเชิงรุก ที่ใส่ใจลูกค้า และให้บริการในสิ่งที่เขาพึงพอใจก็จะทำให้คุณได้รับชัยชนะในทุกการแข่งขันทางธุรกิจ”

ในการทำธุรกิจในยุคปัจจุบันนั้น เป็นยุคที่เรียกว่า ตาดีได้ ตาร้ายเสีย มีความหมายว่า ถ้าธุรกิจจับแนวทางการทำธุรกิจได้ถูกต้อง ก็จะรุ่งมาก แต่ถ้าใครที่กำลังค้นหาทางและตัดสินใจที่จะเดินในทางที่ไม่ถูกต้อง เหมือนงมเข็มในมหาสมุทร ก็จะทำให้ธุรกิจนั้นร่วงได้

ทุกบริษัทกำลังเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ธุรกิจต่างพยายามที่จะดิ้นรนต่อสู้เพื่อที่จะทำให้ตนเองสามารถที่จะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องหรือยังคงอยู่ได้อย่างต่อเนื่องตลอดไป นอกจากสภาพของการแข่งขันแล้ว องค์กรต่าง ๆ ยังต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงขึ้น และโดนก่อกวนจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้หลายองค์กรตกอยู่ในสภาพที่น่าเป็นห่วง

การบริการที่ดี จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในยุคนี้ เพราะสังคมยุคใหม่ ทำให้คนส่วนใหญ่นำความต้องการของตนเองเป็นที่ตั้ง และพยายามที่จะสร้างตัวตน คนส่วนใหญ่จึงมีความมั่นใจในตนเอง และอยากให้คนอื่น

เข้าใจ เอาใจ และตามใจ ดังนั้นใครก็ตามที่สามารถจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ก็จะทำให้ตนเองได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นำมาซึ่งความยั่งยืนทางธุรกิจ

การบริการแบบทั่วไประยะนี้ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และถ้าสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ก็จะนำไปสู่ความประทับใจ ลูกค้าก็จะกลับมาเป็นลูกค้าถาวรและบ่อยครั้งที่จะช่วยเราขายด้วยการไปชักชวนเพื่อนให้มาซื้อสินค้าเราอีก องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกการบริการให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร

พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศหรือที่เรียกว่า Excellent Service Behavior นั้น จึงกลายเป็นสมรรถนะหลักขององค์กรที่จะต้องให้ทุกคนเข้าใจ ตระหนักรู้และนำไปปฏิบัติ คือให้บริการที่ดีเลิศกับลูกค้า แต่เพราะการบริการเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ไม่ใช่ทุกคนจะมีจิตวิญญาณที่เกิดขึ้นเองในการให้บริการลูกค้า จากข้อมูลการสำรวจ พบว่า มีคนน้อยกว่า 5 เปอร์เซ็นต์ที่สามารถจะให้บริการผู้อื่นแบบเกิดขึ้นเอง คือมีสัญญาณการบริการที่เกิดขึ้นเองจากตัวเอง ดังนั้น คนอีก 95 เปอร์เซ็นต์คือกลุ่มคนที่ต้องการการพัฒนาทักษะการบริการ ทำให้ตนมีเครื่องมือ มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในการให้บริการกับลูกค้า

Dynamic SOP for Excellent Service to Sustainable Business Success :

4 ขั้นตอนการสร้างคู่มือการบริการ



สงวนลิขสิทธิ์โดย ดร.สุรชัย ไบচিতบวรชัย

เครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ นั้นสามารถทำได้หลายวิธี แต่ในองค์กรชั้นนำ มักใช้ องค์ประกอบ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจ

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการค้นหาจุดอ่อนของการบริการที่ได้ส่งมอบให้กับลูกค้า และถ้าไม่สามารถที่จะค้นหาจุดอ่อนของตนเองได้ ก็จะไม่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดี บางองค์กรที่มีการบริการที่ไม่ดีเพราะส่วนหนึ่งมาจากการไม่เข้าใจตนเอง และมองอยู่เสมอว่าตนเองให้บริการที่ดีกับลูกค้า ทั้ง ๆ ที่การบริการของตนเองนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่แย่มาก ดังที่เห็นว่าธุรกิจหลายธุรกิจได้ล้มละลาย เพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ การสำรวจเป็นกระบวนการที่ละเอียดอ่อน มีขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 2 ช่วง คือ

1. ช่วงการออกแบบ วิเคราะห์จุดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และช่วงการประเมินเพื่อค้นหาจุดอ่อนการบริการ ว่ามีวิธีการประเมินอย่างไร ใครเป็นคนประเมิน ซึ่งในคู่มือนี้ ได้ทำแบบฟอร์มในการประเมินมา เพื่อให้ทุกคนได้นำไปใช้ ซึ่งมีการประเมินอยู่ 5 ด้านที่ครอบคลุม การให้บริการหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องในการบริการ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ด้านเครื่องใช้อุปกรณ์ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. ช่วงการประเมิน เป็นอีกขั้นตอนที่มีความสำคัญ เพราะคนที่ประเมินต้องมีพื้นฐานการบริการ ถ้าเป็นลูกค้า ก็ควรเป็นคนที่เข้ามาใช้บริการบ่อย ๆ เพราะจะทำให้เห็นขั้นตอนการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือการจะใช้ทีมงานมืออาชีพมาทำการประเมินตรวจเช็คเพื่อเปรียบเทียบกับบริการทั่วไป การเลือกคนที่ประเมินต้องรู้จักจริงในเรื่องการบริการ ไม่ใช่ใครก็ได้มาประเมิน สำหรับคนที่ผ่านสนามการบริการหรือเคยเป็นผู้บริการมาก่อน อาจจะไม่เหมาะกับการประเมิน เพราะตนเองอยู่หน้างานจนเคยชินและไม่สามารถแยกแยะว่าการบริการของตนเองนั้นเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 การทำผังการให้บริการ

เป็นขั้นตอนในการวาดผังการให้บริการ ว่าในขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการนั้น มีขั้นตอนอะไรบ้าง ในแต่ละขั้นตอนจะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่ตำแหน่งใดบ้าง การทำผังการให้บริการจะทำให้เห็นเส้นทางหรือจุดสัมผัสกับลูกค้า และที่สำคัญจะทำให้เห็นจุดเกี่ยวเนื่องในการบริการ ทำให้การบริการมีการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดขอบเขตการบริการ

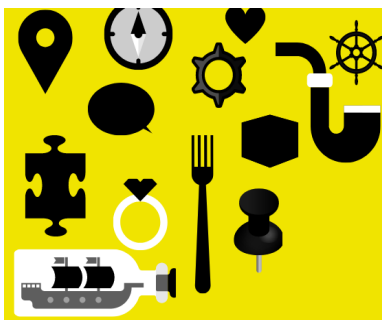
การกำหนดขอบเขตเป็นตัวกำหนดตัวตนของธุรกิจของตนเองที่มีต่อการบริการให้ลูกค้า การกำหนดตัวตนด้านการบริการจะทำให้บอกได้ว่า อะไรคือสิ่งที่จะให้กับลูกค้า และอะไร คือสิ่งที่ไม่ต้องทำให้กับลูกค้า การกำหนดขอบเขตยังช่วยทำให้สามารถกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นในการให้บริการลูกค้า สามารถกำหนดงบประมาณ

ประมาณที่จำเป็น ดังนั้นใครก็ตามที่สามารถลงรายละเอียดการบริการได้มากเท่าไร ยิ่งทำให้ตนเองนั้นสามารถเข้าถึงการบริการลูกค้าได้มากเท่านั้น ก็จะทำให้การบริการของตนเองมีความแตกต่างจากคู่แข่งและง่ายต่อการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างพิมพ์เขียวการบริการหรือคู่มือการบริการ

เป็นขั้นตอนการเรียบเรียงกระบวนการการให้บริการต่าง ๆ ออกมาเป็นรูปเล่ม ทำให้มีความชัดเจนและเมื่อคนพบเห็นก็สามารถที่จะทำความเข้าใจได้ ยิ่งทำให้คู่มือการบริการง่ายมากที่สุดเท่าไร ยิ่งทำให้มีความชัดเจนเพียงใด ก็จะเป็นตัวช่วยให้ทุกคนในองค์กรทำงานได้ง่าย สามารถที่จะตอบโจทยความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่ายขึ้น

การเขียนคู่มือการบริการ หรือบางคนอาจเรียกว่า SOP สำหรับงานบริการ จะทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและมีแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ดีเลิศ Excellent Service Behavior จึงเป็นความสำคัญของทุกคนในองค์กรที่จะนำมาใช้ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ในการให้บริการลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยสามารถที่จะทำให้เห็นผลได้ในทันที ด้วยขั้นตอนการบริการ และการสร้างอุปนิสัยให้พนักงานที่จะเข้าถึงแก่นแท้ในการบริการด้วยการนำความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง เพื่อสร้างความประทับใจ โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มที่ต้องติดต่อกับลูกค้าบ่อยครั้ง ซึ่งการบริการที่สร้างความประทับใจเป็นเสมือนเครื่องมือที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร ถ้าองค์กรนั้น ๆ ต้องการความสำเร็จที่ยั่งยืน



หลักสูตรแนะนำ

พฤติกรรมบริการที่ดีเลิศ
Excellent Service Behavior

หลักสูตรแนะนำ

การเขียนคู่มือบริการ
SOP for Service



LINE : @dr.surachai

ดร.สุรชัย โภษิตบวรชัย

แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการ

บริษัท _____ สำรวจวันที่ _____
 สำรวจครั้งที่ _____ เวลา _____

เพื่อให้ท่านได้รับการบริการที่พึงพอใจสูงสุด จึงใคร่ขอความร่วมมือในการให้คะแนนความพึงพอใจ
 ในการใช้บริการ โดยให้ระดับคะแนนที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1 แก่ใจโดยถ้วน 2 พึงพอใจ 3 พึงพอใจสูงสุด

1.ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่	1	2	3
1.1 แสงสว่าง มีความสว่างพอดี			
1.2 แสงสว่างทั่วถึงทุกพื้นที่			
1.3 กลิ่นภายในห้อง			
1.4 พื้นที่ต้อนรับเรียบร้อย สะอาดสะอาก			
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสืออ่าน มีเพียงพอ			
1.6 การระบายอากาศ ภายในห้อง			
1.7 มีสัญญาณลักษณะ เครื่องหมาย เช่น ห้องน้ำ ทางหนีไฟ จุดให้บริการ ชัดเจน			
1.8 ระดับเสียงภายในบริเวณให้บริการ			
1.9 อุณหภูมิภายในพื้นที่บริการ			
1.10 ความสะอาดของห้องน้ำ			
2.ด้านบุคลากร	1	2	3
2.1 การแต่งกายสะอาด			
2.2 มีการแสดงออกที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส			
2.3 ใช้ถ้อยคำไพเราะ เหมาะสม			
2.4 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี			
2.5 การตอบคำถามได้ตรงประเด็น			
2.6 ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
2.7 กลิ่นกาย			
2.8 กลิ่นปาก			
2.9 ควบคุมสถานการณ์ ถูกเงินได้			
2.10 มีความสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้			

3. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	1	2	3
3.1 ป้ายด้านหน้ามีขนาดมองเห็นได้ชัดเจน			
3.2 สามารถมองเห็นด้านหน้าได้ในเวลากลางคืน			
3.3 ตำแหน่งการวางป้ายเห็นง่าย			
3.4 ป้ายทางไปที่จอดรถชัดเจน			
3.5 ป้ายเข้าอาคารหรือเข้าพื้นที่บริการชัดเจน			

4.ด้านเครื่องใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	1	2	3
4.1 อุปกรณ์ทันสมัย			
4.2 มีอุปกรณ์เพียงพอ			
4.3 อุปกรณ์ตรงวัตถุประสงค์ใช้งาน			
4.4 มีการตรวจเช็ค ความถูกต้องในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ			
4.5 มีการ ตรวจเช็คตามตารางการซ่อมบำรุง			

5. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	1	2	3
5.1 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน			
5.2 คำอธิบายการใช้บริการ เข้าใจง่าย			
5.3 ขนาดป้ายอธิบายเห็นชัด			
5.4 มีคนให้คำแนะนำขั้นตอนการบริการ			
5.5 มีป้ายแสดงจุดให้บริการตามขั้นตอนการบริการ			

ความคิดเห็นเพิ่มเติม _____

ชื่อ-นามสกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม _____

หน่วยงาน _____

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์:

การสำรวจคุณภาพการให้บริการ มีเป้าหมายเพื่อนำมาใช้ในการยกระดับและปรับปรุงการให้บริการ โดยจะนำผลที่ได้จากการสำรวจนำมาใช้ในการพัฒนาหรือสร้างคู่มือการให้บริการ หรือที่เรียกว่า SOP สำหรับการบริการ

ในการสำรวจนั้น มีการสำรวจตามปัจจัยที่จำเป็นในการให้บริการลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้านหลัก ดังนี้

1.ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่	จำนวน คำถาม	10 ข้อ
2.ด้านบุคลากร	จำนวน คำถาม	10 ข้อ
3.ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
4.ด้านเครื่องใช้อุปกรณ์	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
5. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	จำนวน คำถาม	5 ข้อ
	รวม	35 ข้อ

การแปลผล

- 1 แก่ใจโดยด่วน : จำเป็นต้องจัดการแก้ไขในทันที ไม่มีข้อแม้ในการแก้ไข
- 2 พึงพอใจ : จำเป็นต้องจัดการแก้ไขในอนาคตอันใกล้ หรือภายใน 12 เดือน นับจากวันที่ได้รับการประเมิน
- 3 พึงพอใจสูงสุด : จำเป็นต้องจัดการแก้ไขในอนาคตอันใกล้ หรือภายใน 18 เดือน นับจากวันที่ได้รับการประเมิน

คำแนะนำในการวิเคราะห์ผล

เนื่องจากการพัฒนาการบริการนั้น มีการแบ่งคำถามเป็นข้อ ๆ มีความอิสระต่อกัน ซึ่งมีความหมายว่า ความพึงใจของผู้ใช้บริการก็จะมีค่าพอใจในแต่ละข้อที่แตกต่างกันออกไป จึงไม่สามารถนำคะแนนมารวมกันเพื่อวิเคราะห์ ในแต่ละด้านได้ เพราะจะทำให้การพัฒนาการบริการไม่ละเอียดพอ

จึงจำเป็นที่จะต้องทำการวิเคราะห์ ด้วยการให้เป็นความถี่หรือจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ ว่ามีการตอบ 1 ก็คนตอบ 2 ก็คน และตอบ 3 ก็คน

ในทางปฏิบัติ ให้เน้นไปที่การตอบ 1 ในข้อที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุด นำมาแก้ไขโดยด่วน และ รองลงมาตามลำดับสำหรับการตอบ 2 นั้น ถึงเป็นการตอบว่าพอใจ แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะยั่งยืน เพราะการแข่งขันรุนแรง คู่แข่งจะทำการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เราจึงจำเป็นต้องยกระดับภายใน 12 เดือน หรือเร็วกว่านั้น

สำหรับการตอบ 3 นั้น ถึงจะเป็นความพอใจสูงสุด แต่ก็ไม่ใช่จะยั่งยืน เพราะการแข่งขันรุนแรง คู่แข่งจะทำการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เราจึงจำเป็นต้องยกระดับภายใน 18 เดือน หรือเร็วกว่านั้น

ข้อเสนอแนะในการ พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

จำเป็นต้องให้พนักงานเรียนรู้เรื่องพฤติกรรมบริการที่ดีเลิศ และจัดทำคู่มือการบริการ SOP สำหรับการบริการ เพื่อจัดความสับสนในการบริการ และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย : Line:@dr.surachai

หลักสูตร การบริการและการเขียนคู่มือการให้บริการ

มีวิธีการเดียวที่จะทำให้องค์กรสามารถที่จะแข่งขันได้ คือ

"การบริการที่ดีเลิศ"

แต่การบริการจะดีไม่ได้เลย ถ้าไม่รู้ว่าจุดอ่อน ของตนเองอยู่ที่ไหน



แบบสำรวจการให้บริการนี้จะทำให้เห็นวิธีการที่จะปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และยังใช้เป็นแนวทางในการเขียนคู่มือการบริการ เพื่อใช้เป็นแม่บทในการบริการที่ดีเลิศ

การนำแบบสำรวจนี้ จะทำให้ทุกคนที่ต้องการปรับปรุงด้านการบริการทำงานได้ง่ายขึ้น สามารถที่จะนำมาปรับใช้ ให้สอดคล้องต่อการให้บริการของธุรกิจตนเอง

และการสำรวจควรจัดให้มีทุก 6 เดือนเพื่อการปรับปรุงที่มีคุณภาพ



ดร.สุรชัย โภษิตบวรชัย

ได้รับการ Certified Trainer จากประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และ ญี่ปุ่น: นักเรียนทุนรัฐบาลญี่ปุ่น เพื่อไป Certified ให้เป็นวิทยากรสอนหลักสูตรการบริหารจัดการ ได้รับการ Certified ให้เป็นวิทยากรสอนด้านการเจรจาต่อรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และ Certified ให้เป็นวิทยากรสอนด้านการขายจากประเทศอังกฤษ เรียบจบด้านการเป็นวิทยากรจากประเทศสหรัฐอเมริกา จบการศึกษาด้านการเจรจาต่อรองและการเจรจาต่อรองชั้นสูงจาก Notre Dame University และ การขาย / บริหารทีมขาย จาก University of San Francisco ประเทศสหรัฐอเมริกา ประสบการณ์ทำงาน เคยเป็นผู้บริหาร 1 ใน 500 Fortune จากประเทศสหรัฐอเมริกา

