

บทที่ 8 : วัฒนธรรมการสื่อสาร ในการบริการ



วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด “ความคาดหวัง” ในการรับบริการ ทั้งระดับบุคคลและกลุ่ม หากพนักงานไม่เข้าใจมิติทางวัฒนธรรม → จะเกิดความขัดแย้งแม้พนักงานตั้งใจบริการอย่างดี



1) กรอบทฤษฎีวัฒนธรรมหลักที่ใช้วิเคราะห์ลูกค้า ...

1.1 Hofstede's Cultural Dimensions (6 มิติ)

1. **Power Distance:** ระดับความเป็นลำดับชั้น
2. **Individualism / Collectivism**
3. **Masculinity / Femininity**
4. **Uncertainty Avoidance**
5. **Long-term Orientation**
6. **Indulgence / Restraint**

ตัวอย่าง:

ลูกค้าญี่ปุ่นมี **Uncertainty Avoidance** สูง → ต้องการคำอธิบายที่ละเอียดและมั่นใจ



1.2 Hall's High vs Low Context

- **High-context:** ไทย จีน ญี่ปุ่น → ฟังพาดน้ำเสียง ท่าทาง
- **Low-context:** เยอรมัน อังกฤษ → ต้องการคำพูดตรง ๆ

ความผิดพลาดที่พบบ่อย:

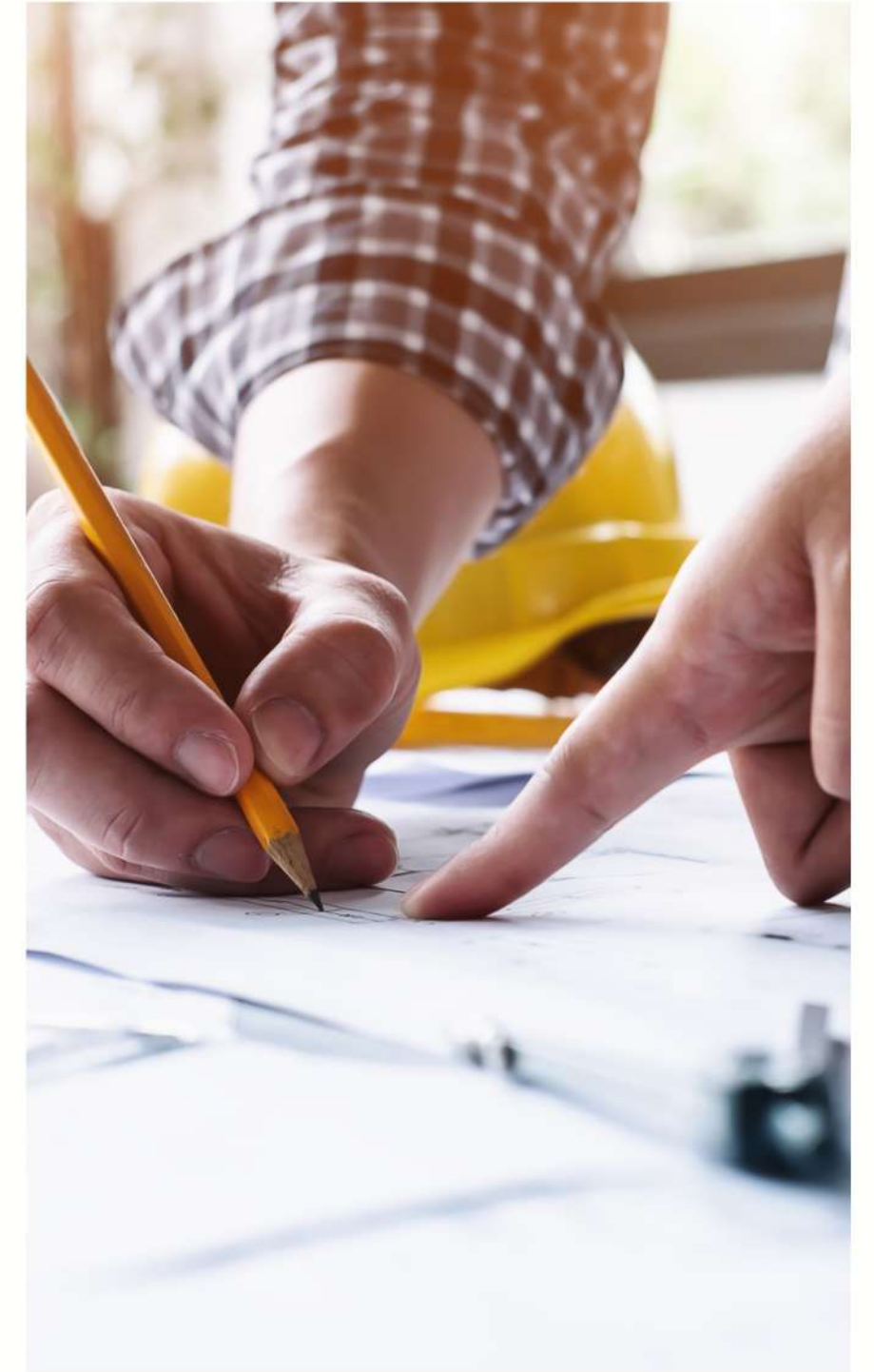
พนักงานไทยใช้การอ้อมค้อมกับลูกค้าตะวันตก → ลูกค้าตีความว่า “ไร้ประสิทธิภาพ”



1.3 GLOBE Cultural Clusters

ใช้เพื่อวิเคราะห์ลูกค้ำเป็น “กลุ่มภูมิภาค” เช่น

- Anglo
- Confucian Asia
- Latin Europe
- Middle East



ช่วยออกแบบมาตรฐานบริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้ำ

2) Cultural Expectation Gap (ช่องว่างความคาดหวัง)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

เมื่อพนักงานและลูกค้ามีพื้นฐานวัฒนธรรมต่างกัน จะเกิดช่องว่าง เช่น

- ลูกค้าอเมริกัน: เน้นความเร็ว + การพูดตรง
- พนักงานไทย: เน้นสุขภาพ อ้อมค้อม
- → ลูกค้าอาจมองว่า “ช้า / ไม่ตอบคำถามตรงประเด็น”

3) กลยุทธ์บริการข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural Adaptation)

1

2

3

4

5

6

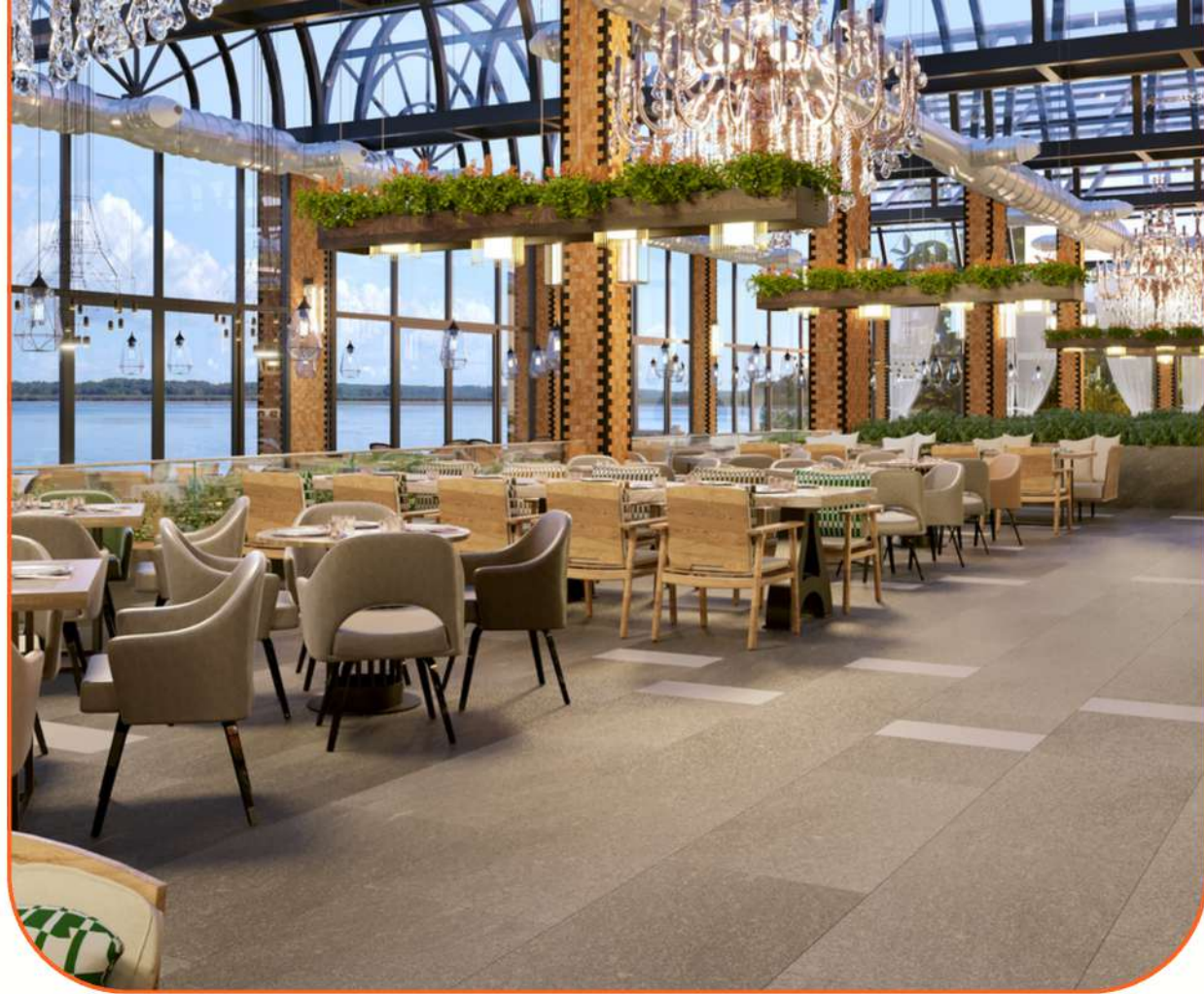
7

8

9

1. ใช้ภาษาเป็นกลาง (Neutral Language)
 - หลีกเลี่ยงภาษาถิ่น, คำเปรียบเทียบ, คำประชด
2. สังเกตสัญญาณอวัจนภาษา
 - คิ้ว, จังหวะการหายใจ, น้ำเสียง
3. ปรับระดับความเป็นกันเอง
 - ลูกค้าไทย: ควรใช้คำสุภาพ
 - ลูกค้าตะวันตก: สามารถเป็นกันเองได้
4. ปรับท่าทางให้สอดคล้องวัฒนธรรม
 - ไม่สัมผัสลูกค้าชาวมุสลิม
 - หลีกเลี่ยง “การจ้องตานาน ๆ” กับลูกค้าบางชาติเช่นเกาหลี

1



2



3



4



5



6

7

8

9

Project

4) กรณีศึกษาเชิงลึก ●●●

ลูกค้าฝรั่งเศษมองว่าพนักงานไทย
“สุขภาพเกินไปจนไม่มั่นใจ”

→ ทางแก้

- ปรับน้ำเสียงให้มั่นคงขึ้น
- ใช้คำพูดสั้น กระชับ
- ใช้ท่าทางแสดงความมั่นใจ เช่น ยืนหลังตรง มองตาพอดี
- ลดการยกมือไหว้ที่ถี่เกินไป

1

2

3

4

5

6

7

8

9



Thank you

1

2

3

4

5

6

7

8

9