



คู่มือการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัก
แก่บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลบางสวรรค์



(Service Mind)



Service Mind

มาตรฐานการบริการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติราชการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind” ฉบับนี้จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยได้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นการฝึกปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยในการอบรมครั้งนั้นได้มีการกำหนดหัวข้อการจัดการความรู้ในเรื่อง การให้บริการด้วยใจ “Service Mind” เป็นหัวข้อในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการ

การกำหนดหัวข้อการจัดการความรู้ในเรื่อง การให้บริการด้วยใจ “Service Mind” เป็นหัวข้อในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการ การให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนารัม เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องปฏิบัติงานราชการประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นงานที่ต้องให้การ บริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของงานราชการ ให้สมกับการเป็นข้าราชการที่ดี ซึ่งผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการของตัวเองพนักงานหรือของข้าราชการโดยตรงเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลนารัมและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย การให้บริการและการประสานงานในแต่ละส่วนราชการนั้นเมื่อปฏิบัติแล้วควรทำการประเมินผลด้วย การประเมินผลนั้นทำได้อย่างไร นั่นก็คือ ประเมินผลจากการที่ผู้ใช้บริการกล่าวชื่นชมและขอบคุณ และยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือเรียกใช้ บริการในครั้งต่อไปซึ่งผลที่ได้นี้ก็คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนารัมสามารถตอบสนองความต้องการและยินดี ให้บริการภาครัฐและเอกชนทุกหน่วยงานทุกฝ่ายและประชาชนผู้รับบริการ ให้สมตั้งเจตนารมณ์ของงานราชการเป็นการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนอย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลบางสวรรค์หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับใช้และให้บริการภาครัฐและเอกชนทุกหน่วยงานทุกฝ่ายและประชาชนผู้รับบริการ และหวังว่า คู่มือการปฏิบัติราชการ *การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”* ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและเป็นแนวทางในการยึดถือปฏิบัติไม่ใช่แค่เพียงบุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนารัมเท่านั้น แต่จะยังมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้หากคู่มือฯ ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใดกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เทศบาลตำบลบางสวรรค์
อำเภอเมืองพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ความหมายของการบริการ	1
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	2
หลักในการให้บริการ	3
กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ	4
ลักษณะของ “การบริการที่ดี”	4
คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4
มาตรฐานการให้บริการ	5
“แปด” วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้าร้องเรียนให้พึงพอใจ	6
หัวใจการบริการ	7
การสร้างหัวใจนักบริการ	8

การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้อง ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “จิตบริการ”

จิตบริการ

๑. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
๒. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
๓. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
๔. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการรับฟัง...ด้วยใจ

๑. เปิดใจที่จะรับฟัง
๒. ให้เกียรติผู้พูด
๓. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
๔. ฟังอย่างมีสติ
๕. ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
๖. ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ
๗. ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณต้องการสื่อสาร
๘. ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
๙. รับฟังโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสาร
๑๐. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

หลักการสื่อความ...ด้วยใจ

๑. เปิดใจที่จะสื่อความ
๒. ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
๓. คิดก่อนพูดเสมอ
๔. ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
๕. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์

๖. ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม

๗. สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและ

เป็นกันเอง

๘. สื่อความโดยไม่ซ้ำตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้

ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

➤ บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

➤ บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

อย่าลืมใช้คำว่า

“สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ” นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้ข้อคิดเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

คุณลักษณะภายในใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการ แสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสั่งสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นสมมุติฐานที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
4. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้ดีมีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มที่พื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำร้อน)

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าทำว้าวเวย เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ#ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. กล่าวคำทักทายพร้อมยกมือสวัสดี โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ
๒. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๓. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๔. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๖. มองสบตา พายิ้มพิมพิไล ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๗. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๘. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๙. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๑๐. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการตอบข้อสอบถามหรือข้อเรียนเรียนผ่านเว็บไซต์

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบตรวจดูกระดานสนทนา /ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของ อบต.น้ำริน เป็นประจำทุกวัน
๒. เมื่อมีการติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบ แจ้งบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ตอบหรือให้ข้อมูลไม่ความเกิน 3 วัน

๓. ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกระดานสนทนา / ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของ อบต.น้ำร้อน
ทราบในเนื้อหาการตอบข้อมูล แล้วพิมพ์ตอบกลับทันที

๔. เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกระดานสนทนา / ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของ อบต.น้ำร้อน ติดตามอยู่เสมอ

มาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มของทางราชการ

1. งานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ของแต่ละส่วนราชการ จัดแบบพิมพ์/แบบฟอร์มเอกสาร
ของทางราชการต่างที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป การขอบ้านเลขที่ การขอหนังสือรับรอง
ต่างๆ เป็นต้น ไว้ในที่ช่องจัดเก็บเอกสารหรือตู้เก็บเอกสาร พร้อมระบุดัชนี หรือข้อความหน้าตู้หรือ
หน้าช่องจัดเก็บเอกสารว่าเป็นเอกสารเรื่องใด ที่สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก และเจ้าหน้าที่ทุกคนใน
ส่วนราชการรับรู้และทราบทุกคน

๒. กรอบตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารของทางราชการต่างๆ ปิดไว้ให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อดูเป็นตัวอย่างแนวทาง

๓. เมื่อประชาชนหรือผู้รับบริการรอบข้อความเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องตรวจสอบความถูกต้อง
อีกครั้งหนึ่ง เมื่อถูกต้องแล้ว จึงบอกกับประชาชนหรือผู้รับบริการว่าเรียบร้อยแล้ว ครับ/ค่ะ ทาง
(ชื่อหน่วยงาน) จะรีบดำเนินการให้ นะครับ/ค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ

“แปด” วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้าร้องเรียนให้พึงพอใจ

๑. **ใจเย็น (Cool off)** หากคุณได้รับข้อเสนอแนะ (Feedback) จากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจการบริการทาง
email หรือ ช่องทางอื่นๆ (ที่ไม่ใช่โทรศัพท์) อย่ารีบด่วนตอบกลับ หรือจัดการปัญหาลูกค้าทันที ควรใช้เวลาสัก
เล็กน้อยเพื่อให้ลูกค้าใจเย็นลง และขณะเดียวกันคุณควรเริ่มกระบวนการแก้ปัญหาโดยเริ่มต้นจากการค้นหา
ข้อเท็จจริงของปัญหานั้น ก่อนติดต่อกลับไปยังลูกค้า การเตรียมพร้อมจะทำให้คุณสามารถดูแลลูกค้าได้อย่าง
มีมืออาชีพ

๒. **ตั้งใจฟัง (Listen)** ระหว่างที่คุณรับสายของลูกค้าร้องเรียน คุณควรปล่อยให้ลูกค้าได้บอกปัญหาของ
เขาโดยไม่ขัดจังหวะ เมื่อไหร่ที่คุณพยายามจะขัดจังหวะการเล่าเรื่องของลูกค้าเพื่อชี้แจงเหตุผลต่างๆ อาจทำ
ให้สถานการณ์แย่ลงไปอีกก็เป็นได้

๓. **ขอภัยลูกค้า (Apologize)** ในขณะที่คุณกำลังให้บริการลูกค้า (ในฐานะตัวแทนขององค์กร) ให้คุณ
แสดงความรับผิดชอบและกล่าวขอโทษลูกค้าก่อนเสมอ หลังจากนั้น ทำให้ลูกค้ารู้ว่าคุณกำลังพยายามที่จะ
ช่วยแก้ไขปัญหาทันทีที่คุณได้ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด หาก你不能แก้ไขปัญหาระหว่างการสนทนา
ได้ ให้บอกกำหนดเวลาที่แน่นอนที่คุณจะติดต่อกลับ (อาทิ ภายใน 24 ชั่วโมง) สิ่งที่สำคัญคือ คุณจะต้อง
สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าคุณจะทำให้ดีที่สุดในช่วงการสนทนานั้นๆ ด้วย

๔. **ประเมินสถานการณ์ (Assess the situation)** อย่าด่วนสรุปปัญหาทันทีที่ได้รับเรื่องหรือฟังจาก
ลูกค้าฝ่ายเดียว แต่ต้องตรวจสอบข้อมูลจริงทั้งหมดเสียก่อนที่จะพยายามแก้ไขปัญหา

๕. **สื่อสารกับลูกค้าผ่านโทรศัพท์ (Communicate via phone)** หากคุณต้องดูแลลูกค้าที่กำลังไม่พึง
พอใจการบริการอยู่ การสนทนาทางการโทรศัพท์นั้นเป็นวิธีที่ดีกว่า เนื่องจากการใช้โทรศัพท์สามารถสื่อสารกับ
ลูกค้าได้อย่างทันที และให้ความรู้สึกถึงการพยายามแก้ไขปัญหามากกว่าการรีบตอบกลับทางอีเมล การโทร

กลับหาลูกค้าในการจัดการปัญหาแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ ความเร่งด่วนในการจัดการปัญหานั้น สื่อให้เห็นว่าคุณใส่ใจต่อปัญหาของลูกค้าและต้องการที่จะแก้ไขปัญหานั้นเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามหากลูกค้าไม่รับโทรศัพท์ ให้คุณฝากข้อความไว้ แล้วติดตามปัญหาทางอีเมลอีกช่องทางหนึ่ง

๖. ห้ามเพิกเฉยต่อ ข้อร้องเรียน (Never ignore a complaint) หลายองค์กรไม่ได้ให้ความสนใจกับข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยคิดไปเองว่ามาจากคนเพียงคนเดียวหรือสองคน เป็นไปได้ว่าหากลูกค้าเลือกที่จะไม่บอกอะไรกับคุณ นั้นหมายความว่าพวกเขาจะไม่กลับมาซื้อสินค้าของคุณอีก

๗. จัดประชุมกับทีมงานที่ให้บริการลูกค้า (Meet with your team) ควรจัดประชุมกับเจ้าหน้าที่ในทีมที่บริการลูกค้าสัปดาห์ละครั้ง ซึ่งจะช่วยให้คุณรู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานการณ์สำคัญที่อาจทำให้เกิดความเสียหายได้ อีกทั้งวิธีการนี้จะทำให้ทีมงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นเพื่อจัดการปัญหาต่างๆ หรือนำเสนอการป้องกันปัญหาเหล่านั้นได้

๘. ส ารวจลูกค้า (Survey your customers) สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสื่อให้ลูกค้าเห็นว่าคุณใส่ใจพวกเขา การสอบถามพวกเขาไม่เพียงแต่ได้รับทราบสิ่งที่พวกเขาชื่นชอบในองค์กรของคุณ แต่รวมถึงสิ่งที่พวกเขาไม่ชอบด้วย ถือเป็นโอกาสที่คุณจะได้รู้ว่าสิ่งที่คุณทำอยู่นั้นเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่

บทความโดย คุณกฤตภากร ณ นคร

18 มิถุนายน 2556

อ้างอิงจาก บทความเรื่อง : 10 Surefire Ways to Ensure Customer Satisfaction

หัวใจการบริการ

๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
๓. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียว งานสำเร็จ
๔. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง

ของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดีที่สุด

๕. การสื่อสารที่ดีคือการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้ว แสดงออกทางวาจา
๖. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
๗. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website
๘. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

การสร้างหัวใจนักบริการ (Service Mind)

- S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
- E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
- R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
- V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
- I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
- C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
- E = Enthusiasm (กระตือรือร้น)
- M = make believe (มีความเชื่อ)
- I = insist (ยืนยั้น/ยอมรับ)
- N = necessitate (การให้ความสำคัญ)
- D = devote (อุทิศตน)