



สำนักงานเขตพญาไท

Phayathai District Office

คู่มือ - เกาคนึก

หลักการบริการด้วยใจ "SERVICE MIND"



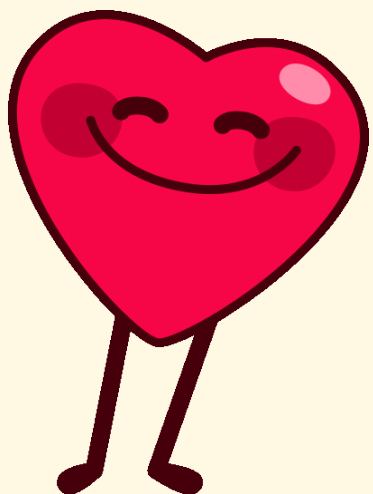
# คำนำ

คู่มือ - เทคนิค หลักการบริการด้วยใจ service mind ฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมวิธีและ หลักการบริการที่ดี ที่ประทับใจ สร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ข้าราชการและ บุคลากรของสำนักงานเขตพญาไท ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานราชการ

สำนักงานเขตพญาไท หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ-เทคนิค หลักการบริการ ด้วยใจ SERVICE MIND ฉบับนี้จักเป็นประโยชน์แก่ข้าราชการและบุคลากร สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ หากคู่มือฯ ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด กราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ฝ่ายปกครอง

สำนักงานเขตพญาไท



# สารบัญ



หน้า

- ความหมายของการบริการ 1
- คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี 3
- หลักในการให้บริการ 5
- ลักษณะของ “การบริการที่ดี” 5
- กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ 6
- คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ 7
- มาตรฐานการให้บริการ 8
- 8 วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้าร้องเรียนให้พอใจ 10
- หัวใจการบริการ 12
- การสร้างใจนักบริการ 14



# การให้บริการด้วยใจ “SERVICE MIND”



การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้อง ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการ ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “จิตบริการ”

## จิตบริการ

1. เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
3. การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
4. การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร





1

## หลักการรับฟัง...ด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะรับฟัง
2. ใจ่เก็ยรติผู้พูด
3. ตระหนัถถึงความสำคัญของผู้พูด
4. ฟังอย่างมีสติ
5. ฟังเส็ยงโดยปราศจากอคติ
6. ฟังด้วยความใสใจและอย่างจริงใจ
7. ฟังโดยรับรูัสาระได้อย่างถูกต้องตรงตามทีผู้พูดต้องการสื่อสาร
8. ฟังโดยรับรูัถึงอารมณ์และความรู้สึถของผู้พูดอย่างถูกต้อง ตรงสภาพความเป็ยจริง
9. รับฟังโดยไม่ชำตัดต่อขการสื่อสาร
10. มีคุณธรรมและจริยธรรมใขการรับฟัง



2

## หลักการสื่อความ...ด้วยใจ

1. เปิดใจที่จะสื่อความ
2. ใจ่เก็ยรติต่อผู้ฟังเสมอ
3. คิดก่อนพูดเสมอ
4. ฉายทอดด้วยความจริงใจ
5. มีความสามารถใขการจัดถารอารมณ์เป็ยกับตัวเอง
6. ใขภาษาเป็ยและเหมาะสม
7. สื่อความข้อมูลทีเป็ยจริงและมีคุณภาพ มีพฤติกรรมการสื่อความทีแสดงความเป็นมิตรและเป็ยกับตัวเอง
8. สื่อความโดยไม่ตัดต่อขการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมใขการสื่อความ



# คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นซึ่งชมต่อตัวเรา ตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจ ตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของ การให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่ต้องระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่เข้ากันได้ ดังนี้

## บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

## บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

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



# คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

## คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะ ปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่าง ผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจา ที่ดีมาใส่ใจได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทาง วาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ
- อธิบายข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบ
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อธิบายข้อเท็จจริง

## คุณลักษณะภายในใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยก คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะ มอบสิ่งดีนั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วยไม่ว่าทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและ อยู่ในห้องแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติ ต่อผู้อื่นฉันนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรา มีความโกรธโทมนัสใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความดุร้าย คำพูด ก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ



## หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งที่ไม่ใช่เฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้า ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีขอมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ



## ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำหนึ่งถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ



# กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสิ่งสมจากประสบการณ์นำมาเสนอไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั่นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

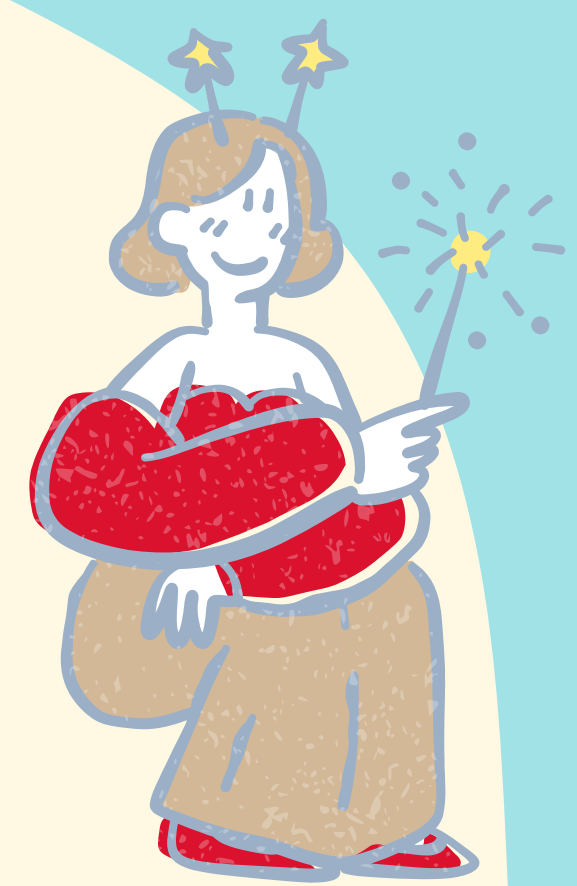
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจให้การให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

4. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่นแต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้ดีมีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มที่พื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราทุกคนได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน



# คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ชะอุ่งให้บริการ อย่างรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่างทาวเออ เกาหัว หาวนอช หยอกล่อเล่งกันขณะให้บริการ
4. อย่างเสริมสวย ลวง แคะ แคะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของขามหน้าขามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ไซ่กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ #ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
8. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยทำที่ที่เป็นมิตร
9. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
10. มีความพร้อม และกระตือรือร้นใ้การให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น



# มาตรฐานการให้บริการ

## มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. กล่าวคำทักทายพร้อมขงมือสวัสดี โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ
2. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
3. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
4. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
5. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
6. มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
7. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง ระวังรื้อรัง เสมอ
8. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
9. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
10. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ



## มาตรฐานการรับโทรศัพท์

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





# มาตรฐานการให้บริการ

## มาตรฐานการตอบสนองคำถามหรือข้อเรียนเรียนผ่านเว็บไซต์

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบตรวจดูกระดาษ / ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตเป็นประจำทุกวัน
2. เมื่อมีการติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบ แจ้งบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ตอบหรือให้ข้อมูลไม่ความเกิน 3 วัน
3. ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ/กระดาษ / ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ทราบเพื่อหาการตอบข้อมูล แล้วพิมพ์ตอบกลับทันที
4. เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกระดาษ / ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ติดตามอยู่เสมอ



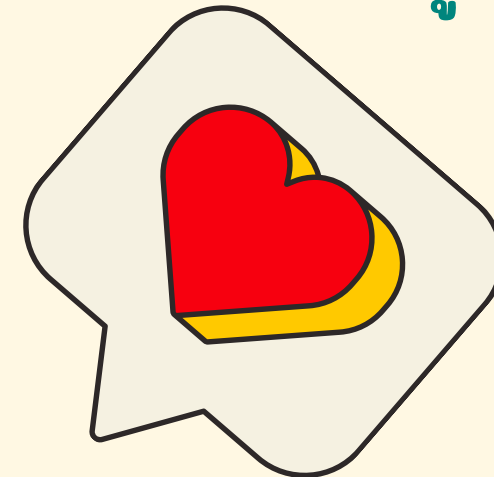
## มาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มของทางราชการ

1. งานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ของแต่ละส่วนราชการ จัดแบบพิมพ์/แบบฟอร์มเอกสารของทางราชการต่างที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป การขอบ้านเลขที่ การขอหนังสือรับรองต่างๆ เป็นต้น ไว้ในที่ช่องจัดเก็บเอกสารหรือตู้เก็บเอกสารที่สามารถค้นหาได้ง่าย
2. กรอบตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารของทางราชการต่างๆ ปิดไว้ให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อดูเป็นตัวอย่างแนวทาง
3. เมื่อประชาชนหรือผู้รับบริการกรอกข้อความเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เมื่อถูกต้องแล้วแจ้งประชาชนหรือผู้รับบริการว่าเรียบร้อยแล้ว ครับ/ค่ะ ทาง(ชื่อหน่วยงาน) จะรีบดำเนินการให้ นะครับ/ค่ะ สวัสดีครับ/ค่ะ

# 8 วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้าร้องเรียนให้พึงพอใจ



1. ใจเย็น (Cool off) หากคุณได้รับข้อเสนอแนะ (Feedback) จากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจการบริการทางemail หรือ ช่องทางอื่นๆ (ที่ไม่ใช่โทรศัพท์) อย่ารีบด่วนตอบกลับ หรือจัดการปัญหาลูกค้าทันที ควรใช้เวลาสักเล็กน้อยเพื่อให้ลูกค้าใจเย็นลงและควรเริ่มกระบวนการแก้ปัญหาโดยเริ่มต้นจากการค้นหาขอเท็จจริงของปัญหานั้น ก่อนติดต่อกลับไปยังลูกค้า การเตรียมพร้อมจะทำให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
2. ตั้งใจฟัง (Listen) ระหว่างที่คุณรับสายของลูกค้าร้องเรียน คุณควรปล่อยให้ลูกค้าได้บอกปัญหาของเขาโดยไม่ขัดจังหวะ เมื่อไหร่ที่คุณพยายามจะขัดจังหวะการเล่าเรื่องของลูกค้าเพื่อชี้แจงเหตุผลต่างๆ อาจทำให้สถานการณ์แย่ลงไปอีกก็เป็นได้
3. ขออภัยลูกค้า (Apologize) ในขณะที่คุณกำลังให้บริการลูกค้า (ในฐานะตัวแทนขององค์กร) ให้คุณแสดงความรับผิดชอบและกล่าวขอโทษลูกค้าก่อนเสมอ หลังจากนั้น ทำให้ลูกค้ารู้ว่าคุณกำลังพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่คุณได้ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด หากคุณไม่สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการสนทนาได้ ให้บอกกำหนดเวลาที่แน่นอนที่คุณจะติดต่อกลับ ( อาทิ ภายใน 24 ชั่วโมง) สิ่งที่สำคัญคือ คุณจะต้องสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าคุณจะทำให้ดีที่สุด ในระหว่างการสนทนาด้วย
4. ประเมินสถานการณ์ (Assess the situation) อย่าด่วนสรุปปัญหานั้นทันทีที่ได้รับเรื่องหรือฟังจากลูกค้าฝ่ายเดียว แต่ต้องตรวจสอบข้อมูลจริงทั้งหมดเสียก่อนที่จะพยายามแก้ไขปัญหานั้น

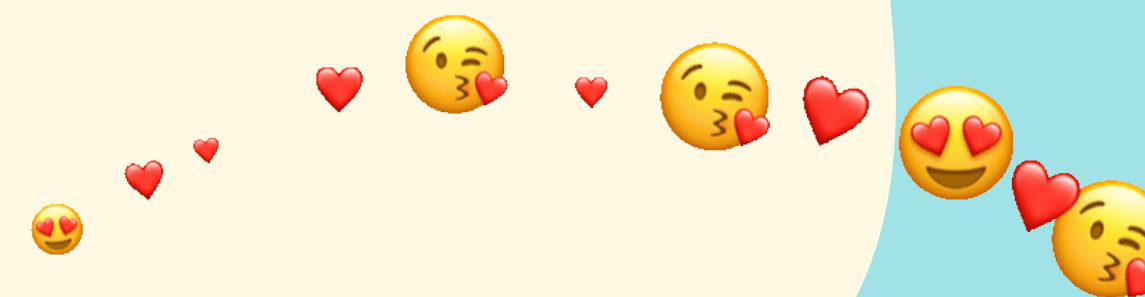


# 8 วิธีที่จะเปลี่ยนลูกค้าร้องเรียนให้พึงพอใจ

5. สื่อสารกับลูกค้าผ่านโทรศัพท์ (Communicate via phone) หากคุณต้องดูแลลูกค้าที่กำลังไม่พึงพอใจการบริการอยู่ การสนทนาทางโทรศัพท์นั้นเป็นวิธีที่ดีกว่า เนื่องจากการใช้โทรศัพท์สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างทันที และให้ความรู้สึกถึงการพยายามแก้ไขปัญหามากกว่าการรับตอบกลับทางอีเมล การโทรกลับหาลูกค้าในการจัดการปัญหาแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ ความเร่งด่วนในการจัดการปัญหานั้น สื่อให้เห็นว่าคุณใส่ใจต่อปัญหาของลูกค้าและต้องการที่จะแก้ไขปัญหานั้นเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม หากลูกค้าไม่รับโทรศัพท์ ให้คุณฝากข้อความไว้ แล้วติดตามปัญหาทางอีเมลอีกช่องทางหนึ่ง
6. ห้ามเพิกเฉยต่อ ขอร้องเรียน (Never ignore a complaint) หลายองค์กรไม่ได้ให้ความสนใจกับขอร้องเรียนของลูกค้า โดยคิดไปเองว่ามาจากคนเพียงคนเดียวหรือสองคน เป็นไปได้ว่าหากลูกค้าเลือกที่จะไม่บอกอะไรกับคุณ นั่นหมายความว่าพวกเขาจะไม่กลับมาซื้อสินค้าของคุณอีก
7. จัดประชุมกับทีมงานที่ให้บริการลูกค้า (Meet with your team) ควรจัดประชุมกับเจ้าหน้าที่ในทีมที่บริการลูกค้าสัปดาห์ละครั้ง ซึ่งจะช่วยให้ได้รู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานการณ์สำคัญที่อาจทำให้เกิดความเสียหายได้ อีกทั้งวิธีการนี้จะทำให้ทีมงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นเพื่อจัดการปัญหาต่างๆ หรือ นำเสนอการป้องกันปัญหาเหล่านั้นได้
8. สัมภาษณ์ลูกค้า (Survey your customers) สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสื่อให้ลูกค้าเห็นว่าคุณใส่ใจพวกเขา การสอบถามพวกเขาไม่เพียงแต่ได้รับทราบสิ่งที่พวกเขาชื่นชอบในองค์กรของคุณ แต่รวมไปถึงสิ่งที่พวกเขาไม่ชอบด้วย ถือเป็นโอกาสที่คุณจะได้รู้ว่าสิ่งที่คุณทำอยู่เป็นสิ่งที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่



บทความโดย คุณกฤตากร ฐ นคร  
18 มิถุนายน 2556  
อ้างอิงจาก บทความเรื่อง : 10 Surefire Ways to Ensure Customer Satisfaction



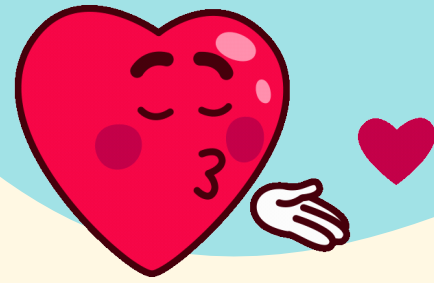
# หัวใจการบริการ



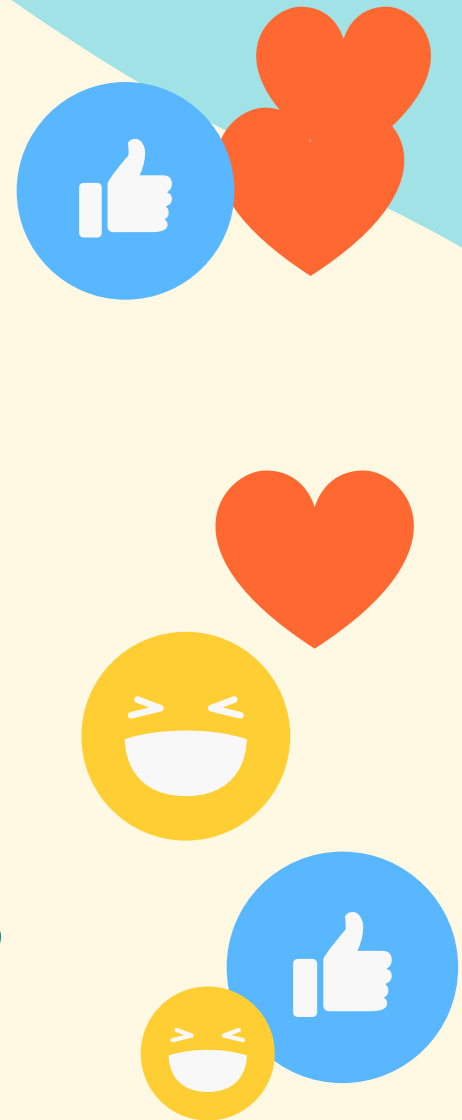
1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ชั้นตอ การติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทาง เข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียว งานสำเร็จ
4. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งกายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี



# หัวใจการบริการ



5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงหัวใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา
6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคโนโลยีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website
8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป



# ๖ การสร้างหัวใจบริการ (Service Mind)

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



Thank You

