



บริการอย่างใส่ใจด้วยใจ

ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

การศึกษา

ปริญญาเอก คณะการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย เทค
ประเทศ สหรัฐอเมริกา

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทำงาน

รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

Content

- ☐ เข้าใจคุณภาพการให้บริการและวัฒนธรรมการให้บริการ
- ☐ ทักษะ (Skill) ที่สำคัญสำหรับการให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพ
- ☐ บ่งชี้หรือตอบสนองต่อรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างของลูกค้า
- ☐ ขั้นตอนในการแก้ไขความล้มเหลวของการให้บริการ
- ☐ ประสานกับทีมงานอย่างไรให้บริการน่าประทับใจ

Service Winners....

คนที่มีทัศนคติที่ดีและอารมณ์ดี

เป็นผู้ที่มีความสุขกับการทำงานกับผู้อื่นและเพื่อผู้อื่น

มีความสามารถในการทำให้ลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง

เป็นผู้ที่มองว่างานนั้นเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับมนุษย์

เป็นผู้ที่ยินยอมและยอมรับว่าลูกค้าคือผู้ที่ถูกต้อง (แม้บางครั้งอาจไม่ใช่ก็ตาม)

Service is....

ลูกค้าในร้านอาหารต้องการมากกว่าอาหารที่สั่ง

ลูกค้าของโรงแรมต้องการมากกว่าห้องพัก

ลูกค้าในธุรกิจต้องการมากกว่าการตกลง

ลูกค้ามีความต้องการที่มากกว่าสินค้าและบริการที่เสนอให้

คุณมีพฤติกรรมนี้เป็นประจำหรือไม่

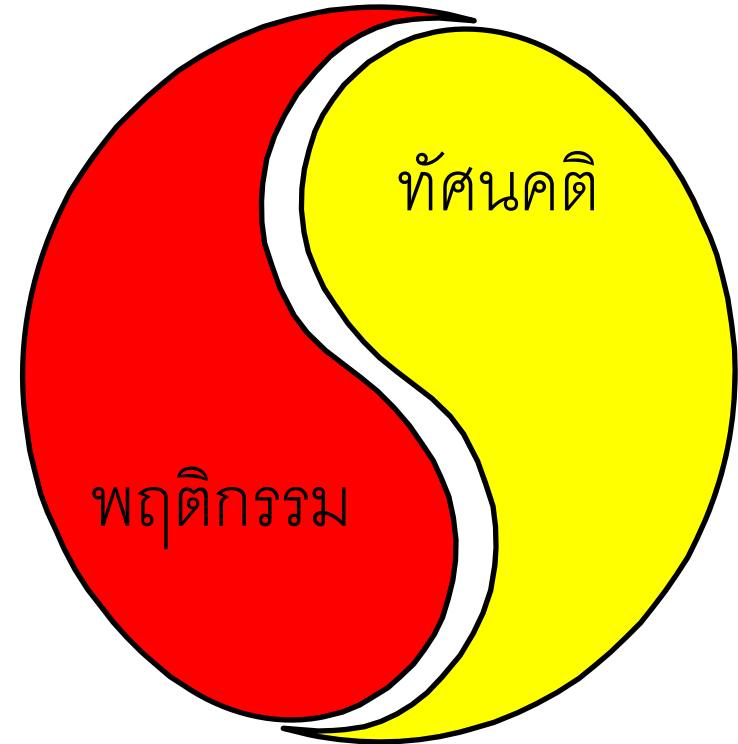
- เป็นผู้เสนอตัวช่วย รินน้ำให้กับเพื่อนร่วมโต๊ะทานอาหาร
- ลุกจากที่นั่งบนรถประจำทางให้กับคนชราและหญิงมีครรภ์
- เปิดประตูให้ผู้อื่นได้เข้าก่อน
- วางหูโทรศัพท์หลังจากคู่สายได้วางแล้ว
- รอผู้อื่นทานข้าวให้เสร็จถึงเป็นผู้เก็บจาน
- เป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อเพื่อนต้องการระบายความในใจ
- ทำหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่าง เพื่อสร้างความสุขให้กับผู้อื่น

- การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
- การสนองความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งนำไปสู่ “การรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่”
- **การบริการที่ดี**จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ

การบริการที่ดี VS การบริการที่ไม่ดี

การบริการที่ดี	การบริการที่ “ไม่ดี”
ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ	ความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ	ความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
ความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก	ความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
ความประทับใจที่ดีไปอีกนาน	ความประทับใจที่ไม่พึงประสงค์
การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	การแนะนำให้ผู้อื่นไปใช้บริการที่อื่น
ความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ	ไม่มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
มีการพูดถึงผู้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี	มีการพูดถึงผู้บริการและหน่วยงานในทางที่แย่

- เป็นพฤติกรรม (ไม่ใช่แค่คำพูด)
ของผู้ให้บริการที่แสดงออกต่อลูกค้า
- เป็นการกระทำที่สะท้อนถึง
ความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ
- เป็นสิ่งที่พนักงานได้กระทำขึ้นอัน
เชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า



สิ่งที่เราทำ คือ ผลลัพธ์จากสิ่งที่เราคิด

ผลการวิจัย...ลูกค้าหายไปไหน?

- | | |
|---|-----|
| ➤ ตาย | 1% |
| ➤ พนักงานขายลาออก | 3% |
| ➤ เพื่อนหรือญาติชวนไปใช้บริการที่อื่น | 5% |
| ➤ ได้รับข้อเสนอที่ดีจากที่อื่น | 9% |
| ➤ ต่อกว่าแล้วไม่ได้รับการแก้ไข | 14% |
| ➤ ผู้ให้บริการเฉยเมย ไม่ต้อนรับ ไม่สนใจลูกค้า | 68% |

****บริการไม่ดี**

82%**

- มีความรักในการบริการ ชอบในการติดต่อกับผู้อื่น
- มีความเข้าใจธรรมชาติของคน
- ใจเย็น ออดทน อดกลั่นที่จะรับคำติบ่นจากผู้อื่น
- มีความช่างสังเกต
- มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้
- เอาใจใส่และจริงใจ
- มีความกระตือรือร้น ยึดแน่นแจ่มใส ร่าเริง
- กิริยา วาจา สุภาพ นุ่มนวล
- มีสุขภาพดี
- แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย



สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ ต้อนรับอย่างอบอุ่น

➤ ให้เกียรติลูกค้า

➤ พูดและสบตาลูกค้า

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ เอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม

➤ ไม่แสดงออกถึงความเหนื่อยหน่าย
เย็นชา

➤ ติดตามเรื่องของลูกค้าจนเสร็จ

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

- มั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
- ตรงต่อเวลา
- บริการให้ลูกค้ารู้สึกชื่นชม

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็น
บริการที่ดีที่สุด

➤ ให้ความร่วมมือในการตอบสนอง
ความต้องการ

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและ
เชื่อถือได้

➤ รับผิดชอบในบริการที่บกพร่อง

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ มีความรู้และเข้าใจในเนื้อหาและ
การบริการ

➤ ให้บริการอย่างถูกต้อง

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ สนองความต้องการลูกค้าก่อนมีการร้องขอ

➤ ให้บริการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

สนใจ

ใส่ใจ

ตั้งใจ

เต็มใจ

จริงใจ

เข้าใจ

รู้ใจ

นำใจ

➤ เสนอความช่วยเหลือต่อลูกค้า

➤ ให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร

พัฒนาบริการโดนใจจากภายในสู่ภายนอก (Inside-out Development for Excellence Service)

- การบริการเป็นแรงงานทางอารมณ์หรือไม (Emotional Labor)
- ต้นกำเนิดของการให้บริการที่ดีอย่างมีน้ำใจ
 - ใจ
 - ความคิด
 - อารมณ์
 - พฤติกรรม
- วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของท่านและเพื่อน

องค์ประกอบของพฤติกรรมในการบริการของเรา



การให้บริการกับแรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor)



Service is Intangible

การบริการเป็น
สิ่งที่จับต้องไม่ได้

เป็นการจัดการกับด้านหนึ่งของ
มนุษย์ในองค์กร

เป็นการรวมอารมณ์ พฤติกรรม
ความเข้าใจ ความรู้สึก และการ
รับรู้ของมนุษย์

Service is Intangible

ตัวอย่างของการบริการลูกค้า
ที่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

- ความพึงพอใจ
- ความใส่ใจ
- การสั่นไหว
- การเต็มใจช่วยเหลือ
- ความละเอียดอ่อน
- น้ำเสียง
- ทักษะ
- ความรู้
- ความเข้าใจ
- กาลเทศะ
- การแนะนำ

Two Dimension of Service

การบริการ

มิติด้านบุคคล

ให้บริการอย่างไรด้วยการใช้
ทัศนคติ พฤติกรรม และทักษะทาง
ภาษา ในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

มิติด้านกระบวนการ

ประกอบไปด้วยระบบและ
กระบวนการที่ถูกสร้างเพื่อส่งมอบ
สินค้าและหรือบริการ

Two Dimension of Service

The Freezer

มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
และกระบวนการให้บริการต่ำ
มีคติคือ “เราไม่สนใจ”

The Factory

กระบวนการในการให้บริการ
ดีแต่ความสัมพันธ์กับบุคคล
อื่นต่ำ มีคติ คือ “คุณคือ
จำนวนตัวเลขที่เราจะต้อง
คำนวณคุณ”

The Friendly Zoo

กระบวนการในการให้บริการ
แย่ แต่มีความสัมพันธ์กับ
บุคคลอื่นที่ดี มีคติ คือ “พวก
เราทำงานอย่างหนักแต่ก็ไม่ว่า
ว่าพวกเรากำลังทำอะไร”

Quality Customer Service

ยอดเยี่ยมทั้งความสัมพันธ์
กับบุคคลอื่นและ
กระบวนการให้บริการ มีคติ
คือ “พวกเราให้ความสำคัญใส่
และปฏิบัติอย่างดี”

Key Elements of Quality Service



Five Element of Quality Service

Reliability

Assurance

Tangible

Empathy

Responsiveness

Five Element of Quality Service

ความน่าเชื่อถือ Reliability

- ความสามารถในการสรรหาในสิ่งที่สัญญาไว้ อย่างเชื่อถือได้และถูกต้องแม่นยำ
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : ต้องมั่นใจว่า คุณสมบัตินั้นจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ให้สัญญาในสิ่งที่สามารถทำได้เท่านั้น และมีการติดตามผลเพื่อแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการนั้นได้รับตามที่ได้สัญญาไว้

Five Element of Quality Service

ความมั่นใจ Assurance

- ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถของพวกเขาในการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : หาเวลาในการบริการลูกค้าหนึ่งคน จัดให้มีบริการด้วยการใช้เทคนิคการสื่อสารในทางบวกและอธิบายสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

Five Element of Quality Service

การจับต้องได้ Tangible

- สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือให้พนักงานใช้ตลอดเวลา
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : รักษาพื้นที่ทำงานให้เรียบร้อย สะอาด แต่งกายอย่างมืออาชีพ และดูแลรักษาร่างกายและสุขภาพให้ดูดีอยู่เสมอ

Five Element of Quality Service

ความเห็นอกเห็นใจ Empathy

- ระดับของความใส่ใจและความตั้งใจในการให้บริการแก่ลูกค้า
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : ฟังอารมณ์จากข้อความของลูกค้า และนำตัวเองเข้าไปในสถานที่นั้นและตอบสนองด้วยการบริการตามความต้องการของลูกค้า

Five Element of Quality Service

การตอบสนอง Responsiveness

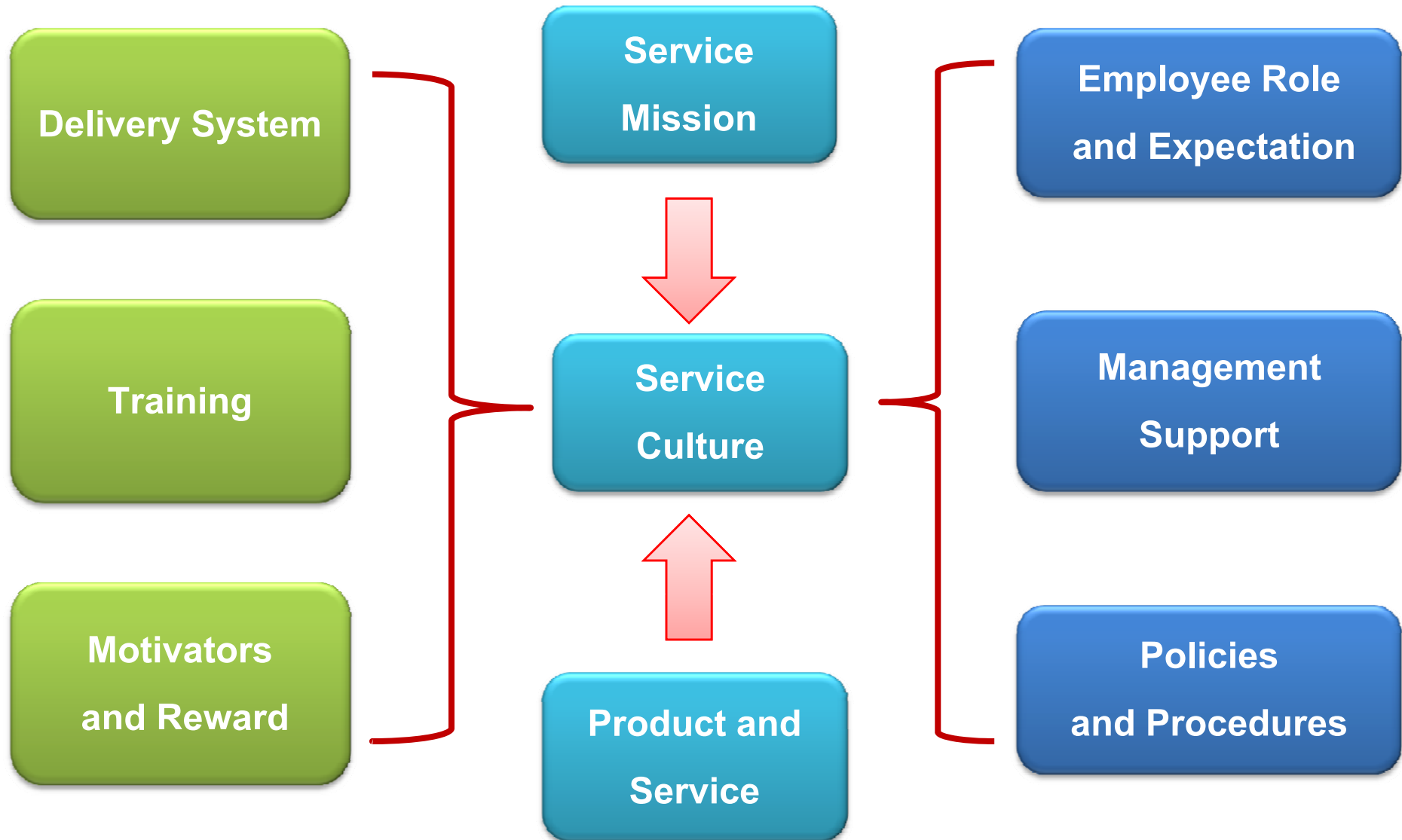
- ความตั้งใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการอย่างทันท่วงที
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : แสดงให้คนอื่นเห็นว่าเรามีทัศนคติและความสามารถในทางบวก เข้าไปช่วยเหลือลูกค้าและตอบสนองความพึงพอใจ

Five Element of Quality Service

ความมั่นใจ Assurance

- ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถของพวกเขาในการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น
- กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน : หาเวลาในการบริการลูกค้าหนึ่งคน จัดให้มีบริการด้วยการใช้เทคนิคการสื่อสารในทางบวกและอธิบายสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

Service Culture Component



Service Culture Component

Service Mission

ทิศทางหรือวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่ง
สนับสนุนการทำงานและการปฏิสัมพันธ์
กับลูกค้าในแต่ละวัน

Products and Services

วัสดุ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีระดับ
ราคาที่แข่งขันได้ และตอบสนองต่อความ
ต้องการของลูกค้า

Service Culture Component

Delivery System

ลักษณะที่องค์การหนึ่งส่งมอบสินค้าและบริการ

Training

คำสั่งหรือข้อมูลที่ได้รับการจัดหาเป็นเทคนิคต่าง ๆ เพื่อสอนความรู้หรือทักษะ หรือพยายามที่จะมีอิทธิพลโน้มน้าวทัศนคติของพนักงานไปสู่การส่งมอบบริการที่ดี

Motivators and Reward

เงินรางวัล ของรางวัล หรือคำติชมที่ทำให้ลูกจ้างส่งมอบบริการและทำงานได้ในระดับที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูง

Service Culture Component

Employee Role and Expectation

มาตรการเฉพาะที่เป็นตัวชี้วัดที่ถูกคาดหวังจากพนักงานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และระบุการปฏิบัติงานบริการอย่างไรที่จะถูกประเมิน

Policies and Procedures

ระเบียบหรือแนวทางที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อระบุว่าควรจะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างไร

Motivators and Reward

การที่ฝ่ายจัดการสามารถอยู่เพื่อตอบคำถามและช่วยเหลือพนักงานหน้าร้านในการติดต่อกับลูกค้าเมื่อมีความจำเป็น

Key Skill for Quality Customer Service

What you should know?

บุคคลที่
ให้บริการ
ลูกค้า

การรู้จักองค์การ
ตนเอง

การรู้จักสินค้าและ
บริการของตนเอง

การรู้จักลูกค้าของ
ตนเอง

Know Your Organization



การรู้จัก
องค์กร
ตนเอง

- พันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร
- วัฒนธรรมองค์กร
- นโยบายและกระบวนการในการติดต่อกับลูกค้า
- การสนับสนุนขององค์กรสำหรับสินค้าและบริการ

Know Your Product/Service



การรู้จัก
สินค้าและ
บริการของ
ตนเอง

- กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ
- การจัดรูปแบบของสินค้าและบริการ
- ข้อมูลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติ
- การบำรุงรักษาและการดูแล
- ราคาและการส่งมอบ

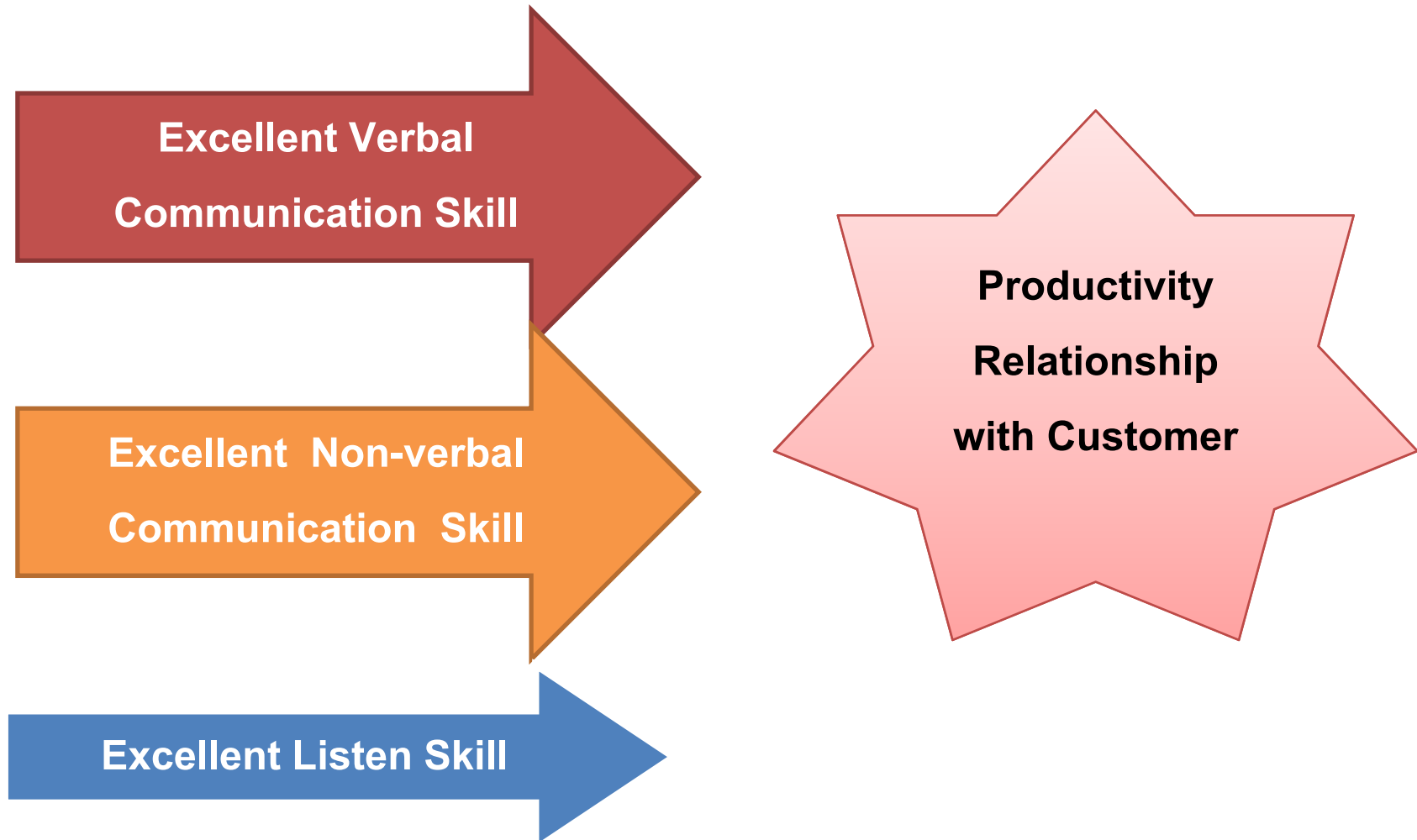
Know Your CUSTOMER



การรู้จัก
ลูกค้า
ของ
ตนเอง

- ความต้องการของลูกค้า
- ความกังวลใจของลูกค้า
- บุคลิกภาพของลูกค้า

Developing Excellent Communication with Customer



Excellent Verbal Communication with Customer

การสื่อสาร
อย่าง
สร้างสรรค์

- วางแผนข้อความสื่อสาร
- ทักทายลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและจริงใจ
- เฉพาะเจาะจง
- ใช้คำพูดเล็กน้อย “small talk”
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- การถอดความ

Excellent Verbal Communication with Customer

การสื่อสาร
อย่าง
สร้างสรรค์

- ถามด้วยคำถามที่สร้างสรรค์ แทนที่จะถามว่า “ทำไมคุณถึงรู้สึกแบบนี้” ให้ใช้ว่า “คุณรู้สึกอะไรกับสิ่งนี้” หรือแทนที่จะถามว่า “ทำไมคุณถึงชอบสิ่งนี้” เป็นว่า “มีสิ่งอื่นที่คุณพิจารณาไหม”
- การสื่อสารตามรูปแบบลูกค้าของ
- เห็นด้วยกับลูกค้า
- ร้องขอคำติชมและความร่วมมือจากลูกค้า

Excellent Verbal Communication with Customer

การสื่อสารอย่าง
สร้างสรรค์

คำและข้อความที่สร้างสัมพันธภาพ :

กรุณา

ขอบคุณ

ฉันสามารถ

มีอะไรให้ช่วยเหลือ

ฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร

คุณถูกต้อง

ขออนุญาต

คุณจะทำอย่างไร....

ฉันขอโทษสำหรับ....

Excellent Verbal Communication with Customer



การสื่อสารอย่าง
สร้างสรรค์

คำและข้อความที่ทำลายสัมพันธภาพ :

คุณไม่เข้าใจ

คุณไม่เห็นในจุดของฉัน

รอสักครู

นโยบายของเราคือว่า

นั่นไม่ใช่ความรับผิดชอบของฉัน

คุณต้องการทำอะไร

ทำไมไม่ใช่คุณ

คำว่า “ปัญหา”

คำว่า “แต่”

คำว่า “ไม่”

Excellent Verbal Communication with Customer

6 Cs ในการให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้า

Clear

ชัดเจน

Concise

กระชับ

Correct

ถูกต้อง

Complete

สมบูรณ์

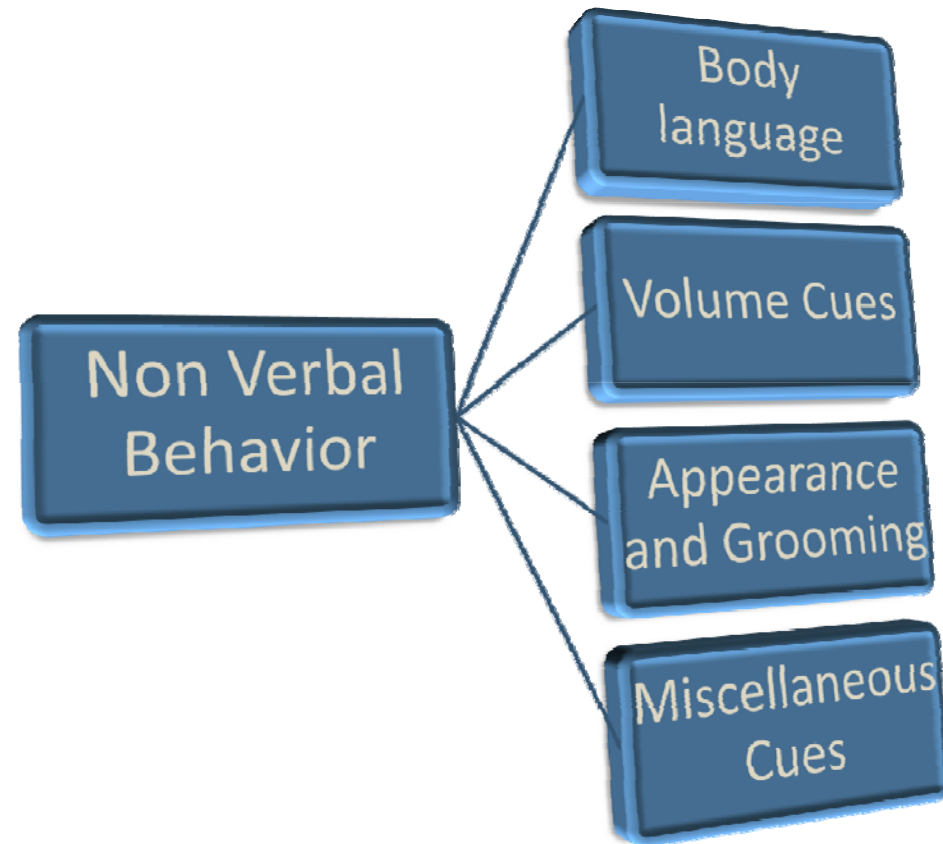
Courteous

สุภาพ

Concrete

ต่อเนื่อง

Non Verbal Communication with Customers



Non Verbal Communication with Customers

Body language

การสบตา (Eye contact)

อิริยาบถ (Posture)

หน้าตา (Facial)

ท่าทาง (Gestures)

Volume Cue

การพุดซาของ (Pitch)

ความดัง (Volume)

อัตรา (Rate)

น้ำเสียง (Voice)

การออกเสียงชัด (Articulation)

การหยุด (Pauses)

ความเงียบ (Silence)

Non Verbal Communication with Customers

Appearance and Grooming

สุขลักษณะ (การทำความสะอาด
สม่ำเสมอ หวีผม ใช้น้ำยาบำรุง
ปากและยาดับกลิ่นตัว)

การแต่งการและเครื่องประดับ

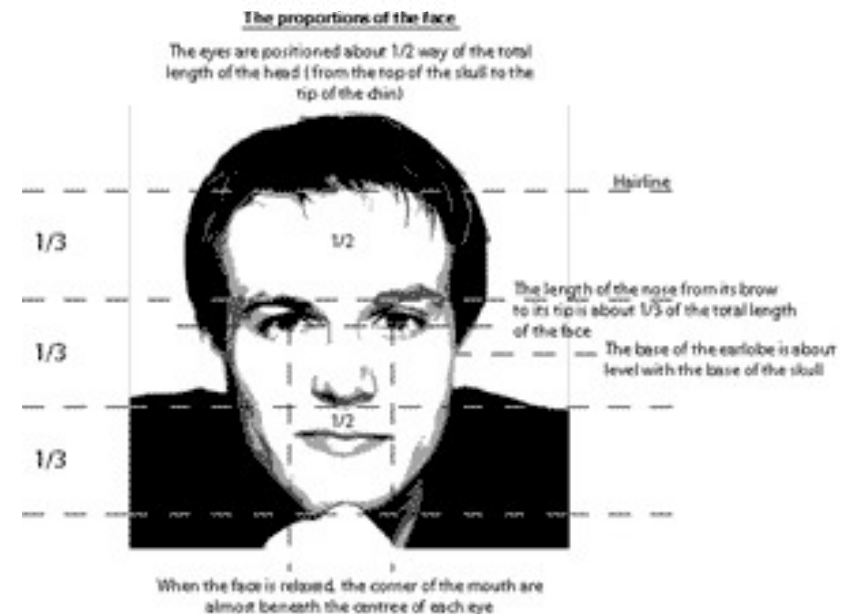
Miscellaneous cues

ลักษณะนิสัยช่วย
บุคคล

กิริยามารยาททาง
สังคมที่เหมาะสม

Mix & Match

- เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
- เครื่องประดับ
- สิ่งประกอบอื่นๆ
 - รองเท้า
 - เข็มขัด
 - กระเป๋า
 - แว่นตา
 - นาฬิกา
- การจัดแต่งทรงผม
- การแต่งหน้า การดูแลหน้าตา



- เหมาะสมกับสภาพอากาศ
- ขนาดพอเหมาะไม่คับอึดอัด ไม่หลวมเกินไป
- สีและแบบเหมาะสมกับตำแหน่ง เพศ วัย ลักษณะ

รูปร่างและผิวพรรณ

- ทำให้ผู้สวมใส่เกิดความมั่นใจ ไม่ล้าหรือล้าสมัย
- ไม่ซ้ำชุด ไม่เปราะอะเปื้อน ดูเรียบร้อยสวยงาม
- การเลือกสีของเสื้อผ้า รองเท้า เข็มขัด กระเป๋า
 - สีกลมกลืนเข้ากัน (Harmonious)
 - สีตัดกัน (Contrasting)



หลัก 4 ประการของการแต่งกาย

- เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย รองเท้า
- เรือนกาย เช่น ผมหงอก ตา จมูก ฟัน เล็บมือ
ข้อศอก หัวเข่า ส้นเท้า เล็บเท้า ฯลฯ



หลัก 4 ประการของการแต่งกาย

- ไม่หรูหรา ฟุ่มเฟือย เกินไป
- ไม่สวมใส่เครื่องประดับมากเกินไปจนเกินงาม



1) สิ่งที่ไม่สมควรทำ

- ล้วง
- แกะ
- หาว
- โยก
- ค้อน
- แคะ
- เกา
- ยั๊ก
- ถอน
- กระพริบ

2) ระวังสิ่งที่ดีเป็นนิสัย

- นั่งสนทนา
- สะบัดผม





Positive & Negative Communication Behavior

Positive	Negative
การสบตา	การหา
สายตากว้างไกล	ขมวดคิ้วหรือยิ้มเยาะเย้ย
ยิ้มแย้ม	ใส่ใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นมากกว่าลูกค้า
พยักหน้าตอบรับ	ไม่สนใจในสิ่งที่ลูกค้าพูด
แสดงท่าทางที่มีความหมาย	การยกมือเพียงเล็กน้อย
เปิดทัศนคติ	เฉยเมยกับลูกค้า
ตั้งใจฟัง	รบกวน
เงยบเมื่อลูกค้าพูด	ชี้นิ้วหรือสิ่งของไปยังลูกค้า
ท่าทางการเปิดมือ	ไม่จัดการที่ทำงานและของเกะกะ
ทำความสะอาดและจัดการที่ทำงาน	

Characteristics of Good Listener



Strategies for Improved Listening

- หยุดพูด
- เตรียมตัว
- ตั้งใจฟัง
- แสดงความตั้งใจในการฟัง
- แสดงความเห็นอกเห็นใจ
- ส่งอวัจนภาษาที่สร้างสรรค์
- อย่าถกเถียง
- ถามคำถาม

To listen more effectively.....

- การแสดงภาษา
ท่าทางที่ถูกต้องช่วย
ให้เรามุ่งเน้นที่ลูกคำ
และกระตุ้นให้ลูกคำ
ให้ข้อมูลเรามากขึ้น

Attend
physically

- ให้ตามในสิ่งที่ลูกคำ
คิด ฟังด้วยความ
เข้าใจ อย่าเพิ่ง
ประเมิน ให้ฟังก่อน
จากนั้นค่อยประเมิน

Attend
mentally

- ถอดความ ชัดเจน
สอบสวนและสรุปสิ่งที่
คุณเข้าใจ

Check it
verbally

Dealing Assertively with Customer

- มองที่ตาของลูกค้าเมื่อคุยกับลูกค้า
- จับใจความให้แน่นหนาโดยปราศจากการบีบคั้น
- คิด วางแผน และพูดคำถามที่เฉพาะเจาะจง
- หยุด รวบรวมความคิด และพูด
- ขอโทษถ้าคุณทำผิด
- เพิ่มความดัง ระดับเสียงและความน่าเชื่อถือ
- แสดงความรับผิดชอบและแก้ไขปัญหา

Customer focused behavior

พฤติกรรม
การมุ่งเน้น
ลูกค้า

- แสดงออกอย่างรวดเร็ว
- ให้คำแนะนำมากกว่าชี้หน้า
- ไม่เร่งรีบลูกค้า
- เสนอตัวช่วย
- อย่าให้ลูกค้าต้องคอย
- หลีกเลี่ยงการแสดงออกที่ไม่เป็นมืออาชีพ

Addressing Customer Needs and Behavior Style



Addressing Customer Needs

การต้อนรับ
ที่อบอุ่น

ตระหนักใน
คุณค่า

รู้สึกสบาย

เข้าใจ

เป็นคนสำคัญ

ได้รับความ
เคารพ

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ

Addressing Customer Needs

To Feel Welcome

- การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม การใช้ชื่อลูกค้า
ขอบคุณลูกค้า

To Be Understood

- การตั้งใจฟัง ถอดความ ถามคำถาม ให้ข้อมูลย้อนกลับในทาง
สร้างสรรค์ แสดงความเห็นอกเห็นใจ

To Feel Comfortable

- การยินดีต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น การสื่อสารแบบกันเอง
อธิบายการกระทำอย่างใจเย็น แสดงท่าทางสบาย

Addressing Customer Needs

To Feel Appreciated

- ขอบคุณลูกค้า ติดตาม ให้บริการเหนือความคาดหมาย
เตรียมสิ่งพิเศษให้ จํารายละเอียดที่พิเศษเกี่ยวกับลูกค้า

To Feel Important

- ใช้ชื่อของลูกค้า ให้การดูแลที่พิเศษเมื่อเป็นไปได้ ให้แสดง
ความคิดเห็น

To Be Respected

- ฟัง อย่างรบกวน ยอมรับอารมณ์และความกังวลของลูกค้า
สละเวลาในการดูแล ขอคำแนะนำ ให้แสดงคำติชม

Four Styles of Behavior



Dominance

Steadiness

Influencing

Compliance

Four Styles of Behavior

การควบคุม

- แสดงความยุ่ง
- ให้ผลกระทบจากการไม่ฟัง
- แสดงทัศนคติจริงจัง
- มีน้ำเสียงความคิดเห็นที่แข็งกร้าว

การมีอิทธิพล

- แสดงความคล่องตัวบ้าง
- การตัดสินใจทางสังคมในกรณีมาก
- เชื่อมโยงกระตุ้นการไม่เป็นทางการ
- แสดงความรู้สึกในความคิดเห็น

Four Styles of Behavior

ความมั่นคง

- แสดงออกถึงการรักษา
- ตั้งใจฟังผู้อื่น
- มีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ
- ตัดสินใจจากการคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบ

การปฏิบัติตามระเบียบ

- ควบคุมอารมณ์
- แสดงออกความชอบในระเบียบ
- มีแนวโน้มแสดงความคิดเห็นแบบมาตรฐาน
- มองเรื่องยากกว่าเป็นสิ่งที่ควรรู้

Strategies to Deal with Dominance Person

Dominance

- รักษาสัมพันธภาพในลักษณะการเป็นธุรกิจ
- พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดี ไม่เป็นผู้ที่ควบคุมผู้อื่น
- มีประสิทธิภาพ หลักแห่งเวลาและการจัดการที่ดี
- จัดเตรียมความจริง รูปภาพ และความสำเร็จที่เป็นไปได้
- พยายามระบุวัตถุประสงค์และกำหนดวิธีการสนับสนุน
วัตถุประสงค์นั้น

Strategies to Deal with Influencing Person

Influencing

- มีความกระตือรือร้น
- หลีกเลียงการแสดงออกที่รุนแรงและทางการ
- ไม่เน้นในรายละเอียดและความจริงมาก
- วางแผนการกระทำ เพื่อสนับสนุนความคิดเห็น ความคิด และความฝัน
- รักษาการสบตาอย่างดี
- เป็นผู้ฟังที่ดี

Strategies to Deal with Steadiness Person

Steadiness

- เสียสละเวลาในการสร้างสัมพันธภาพทางสังคมกับบุคคลประเภทนี้
- ใช้เวลาในการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งที่สำคัญในชีวิตของบุคคล
- จัดให้มีความมั่นคงในบุคคลและสนับสนุนความคิดของคนเหล่านี้
- ถ้าหากคุณไม่เห็นด้วยกับคนพวกนี้ หรือไม่ปรารถนาที่จะเห็นด้วยอย่างจริงจัง คนที่ชอบความมั่นคงไม่ชอบความขัดแย้ง
- ใช้เวลาในการเข้าใจคำอธิบายและการตอบสนอง และอดทน

Strategies to Deal with Compliance Person

Compliance

- เตรียมการคิดและการจัดการอย่างดี
- ไม่ทำการติดต่อแบบไร้สาระ
- ใช้คำถามที่เฉพาะเจาะจง เพื่อแสดงทิศทางที่ชัดเจน
- ให้ข้อมูลที่ละเอียดและเข้าใจ
- ไม่กดดันคนที่ปฏิบัติตามระเบียบให้ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว

Resolving Service Breakdown



Service Breakdown

ความล้มเหลวในการให้บริการเกิดขึ้น
เมื่อสินค้าหรือบริการนั้นผิดพลาด
ไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

Service Recovery Strategy

Express
respect

Listen to
understand

Uncover the
Expectations

Outline the
solution

Take action
and follow
through

Double
check for
satisfaction

Service Recovery Strategy

แสดงออกถึง
ความเคารพ

- สิ่งที่คุณบอกฉัน ว่าฉันสำคัญ

ฟังเพื่อเข้าใจ

- ฟังอย่างใส่ใจเน้นที่ลูกค้า ไม่พูดแก้ตัวหรือ
รบกวน “กรุณาบอกฉันถึงสิ่งที่เกิดขึ้น”

ไม่ปิดบังความ
คาดหวัง

- “กรุณาบอกฉันได้ไหมถึงสิ่งที่คุณต้องการทำ”

Service Recovery Strategy

ร่างทางแก้ไข

- “ฉันจะทำตามแนวทางนี้” หรือ “คุณมีทางเลือกมากมาย”

ปฏิบัติและ
ติดตาม

- “คุณได้รับการชดใช้ ฉันจะตรวจสอบกับบัญชีเพื่อแน่ใจว่าตัวของคุณหมดอายุเมื่อวันศุกร์”

ตรวจสอบความ
พึงพอใจ

- “ฉันติดตามเพื่อแน่ใจว่าตัวได้ถึงคุณแล้ว”

Roadblock to Service Recovery

ไม่ฟัง

การไม่เคารพ

วัตถุหรือเครื่องมือสนับสนุนไม่เพียงพอ

การสื่อสารที่แย่หรือไม่เพียงพอ

การไม่มีการฝึกอบรม

การทำงานที่ขัดแย้ง

Dealing with Difficult People

ไม่กระทำการโดยส่วนตัว

รักษาความสงบและฟังอย่างตั้งใจ

เน้นที่ปัญหาไม่ใช่ตัวบุคคล

ให้รางวัลกับตัวเองในการเปลี่ยนลูกค้ายากมาสู่สิ่งที่มีความสุข

เมื่อทุกอย่างล้นเหลือ ให้ร้องขอความช่วยเหลือ

ประสานกับทีมงานอย่างไรให้บริการน่าประทับใจ

1. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใจที่เบิกบาน
2. บุคลากรมีข้อมูลข่าวสาร ความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ
3. ลดเวลาการดำเนินงานด้านเอกสารการให้บริการ
4. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5. บุคลากรทำงานเป็นทีม

การสร้างเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จ

แก่นความรู้ (ปัจจัย/องค์ประกอบ)	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1.บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใจที่เบิกบาน	เฉยเมย ไม่ถาม	พูดแบบไม่ยิ้ม	ซักถามและยิ้มแย้ม	รับรู้ตอบสนองช่วยเหลือ	ยิ้ม ทักทายแบบอ่อนหวานให้ความช่วยเหลือลูกค้าพอใจติดตามผล
2. บุคลากรมีข้อมูลข่าวสาร ความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	แจ้งเพื่อทราบ ดึก / เวป	แจกเอกสารตามห้อง	เชิญหัวหน้าห้องเพื่อขยายต่อ (ตัวต่อตัว)	แจ้งแล้วกลับมาถามข้อมูลเพิ่ม (ย้ำให้เข้าใจตรงกัน)	จนท.สามารถแก้ปัญหาและหาทางออกให้แก่ลูกค้าได้
3. ลดเวลาการดำเนินงานด้านเอกสารการให้บริการ	ไม่มีข้อมูลบอกให้ทราบ	ให้มาติดต่อใหม่ในวันต่อไป	ใช้เวลาค้นหาข้อมูลเพื่อให้บริการ	มีการแนะนำขั้นตอนเอกสารข้อมูลบริการให้พร้อม	ให้เสร็จสิ้นภายใน 5 นาที ลูกค้าเกิดความพอใจ

การสร้างเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จด้านการบริการ

แก่นความรู้ (ปัจจัย/องค์ประกอบ)	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
4. ประสานงานทั้ง ภายในและภายนอก หน่วยงาน	ไม่ปฏิบัติ ตาม	ทันเวลา แต่ไม่ ถูกต้อง	เฉียดฉิว แบบไม่ทัน เหตุการณ์ และ ผิดพลาด บางจุด	ทันพอดีแบบ หืดขึ้นคอ	งานเสร็จทัน ตามบรรลุตตาม ประสงค์ด้วยดี มีประสิทธิภาพ
5. บุคลากรทำงาน เป็นทีม	ต่างคนต่าง ทำ	ช่วยบ้าง ไม่ช่วยบ้าง	การขอ ความ ช่วยเหลือ	ให้ความ ร่วมมือแต่ไม่ อาจแทนกัน ได้	สามารถ ทำงาน สอดคล้องเป็น ทีมเวิร์ก

ปัจจัยความสำเร็จ	ปัจจุบัน (C)					เป้าหมาย (T)				
	1 (เริ่มต้น)	2 (พอใช้))	3 (ดี)	4 (ดีมาก)	5 (ดีเยี่ยม)	1 (เริ่มต้น)	2 (พอใช้))	3 (ดี)	4 (ดีมาก)	5 (ดีเยี่ยม)
1.บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใจที่เบิกบาน										
2. บุคลากรมีข้อมูลข่าวสาร ความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ										
3. ลดเวลาการดำเนินงานด้านเอกสาร การให้บริการ										
4. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน										
5. บุคลากรทำงานเป็นทีม										

การประเมินตนเอง (ณ ปัจจุบัน)

ปัจจัย ความสำเร็จ	ปัจจุบัน (C)				
	1 (เริ่มต้น)	2 (พอใช้)	3 (ดี)	4 (ดีมาก)	5 (ดีเยี่ยม)
1.บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่และ ใจที่เบิกบาน	เฉยเมย ไม่ถาม	พูดแบบไม่ ยิ้ม	ซักถามและ ยิ้มแย้ม	รับรู้ ตอบสนอง ช่วยเหลือ	ยิ้ม ทักทายแบบ อ่อนหวานให้ ความช่วยเหลือ นักศึกษาพอใจ ติดตามผล
2. บุคลากรมี ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เพียงพอต่อ การให้บริการ	แจ้งเพื่อ ทราบ ตึก / เวป	แจก เอกสาร ตามห้อง	เชิญหัวหน้า ห้อง เพื่อขยายต่อ (ตัวต่อตัว)	แจ้งแล้ว กลับมาถาม ข้อมูลเพิ่ม (ย้ำให้เข้าใจ ตรงกัน)	จนท.สามารถ แก้ปัญหาและ หาทางออก ให้แก่ลูกค้าได้
3. ลดเวลาการ ดำเนินงานด้าน เอกสารการ ให้บริการ	ไม่มีข้อมูล บอกให้ ทราบ	ให้มาติดต่อ ใหม่ในวัน ต่อไป	ใช้เวลา ค้นหาข้อมูล เพื่อ ให้บริการ	มีการแนะนำ ขั้นตอน เอกสารข้อมูล บริการ ให้พร้อม	ให้เสร็จสิ้น ภายใน 5 นาที ลูกค้าเกิดความ พอใจ

การประเมินตนเอง (ณ ปัจจุบัน) ----> ต่อ

ปัจจัย ความสำเร็จ	ปัจจุบัน (C)				
	1 (เริ่มต้น)	2 (พอใช้)	3 (ดี)	4 (ดีมาก)	5 (ดีเยี่ยม)
4. ประสานงานทั้ง ภายในและ ภายนอก หน่วยงาน	ไม่ปฏิบัติ ตาม	ทันเวลา แต่ไม่ ถูกต้อง	เฉียดฉิว แบบไม่ทัน เหตุการณ์ และ ผิดพลาด บางจุด	ทันพอดี แบบ หืดขึ้นคอ	งานเสร็จทัน ตามบรรลุตาม ประสงค์ด้วยดี มีประสิทธิภาพ
5. บุคลากรทำงาน เป็นทีม	ต่างคน ต่างทำ	ช่วยบ้าง ไม่ช่วย บ้าง	การขอความ ช่วยเหลือ	ให้ความ ร่วมมือแต่ ไม่อาจ แทนกันได้	สามารถ ทำงาน สอดคล้องเป็น ทีมเวิร์ก

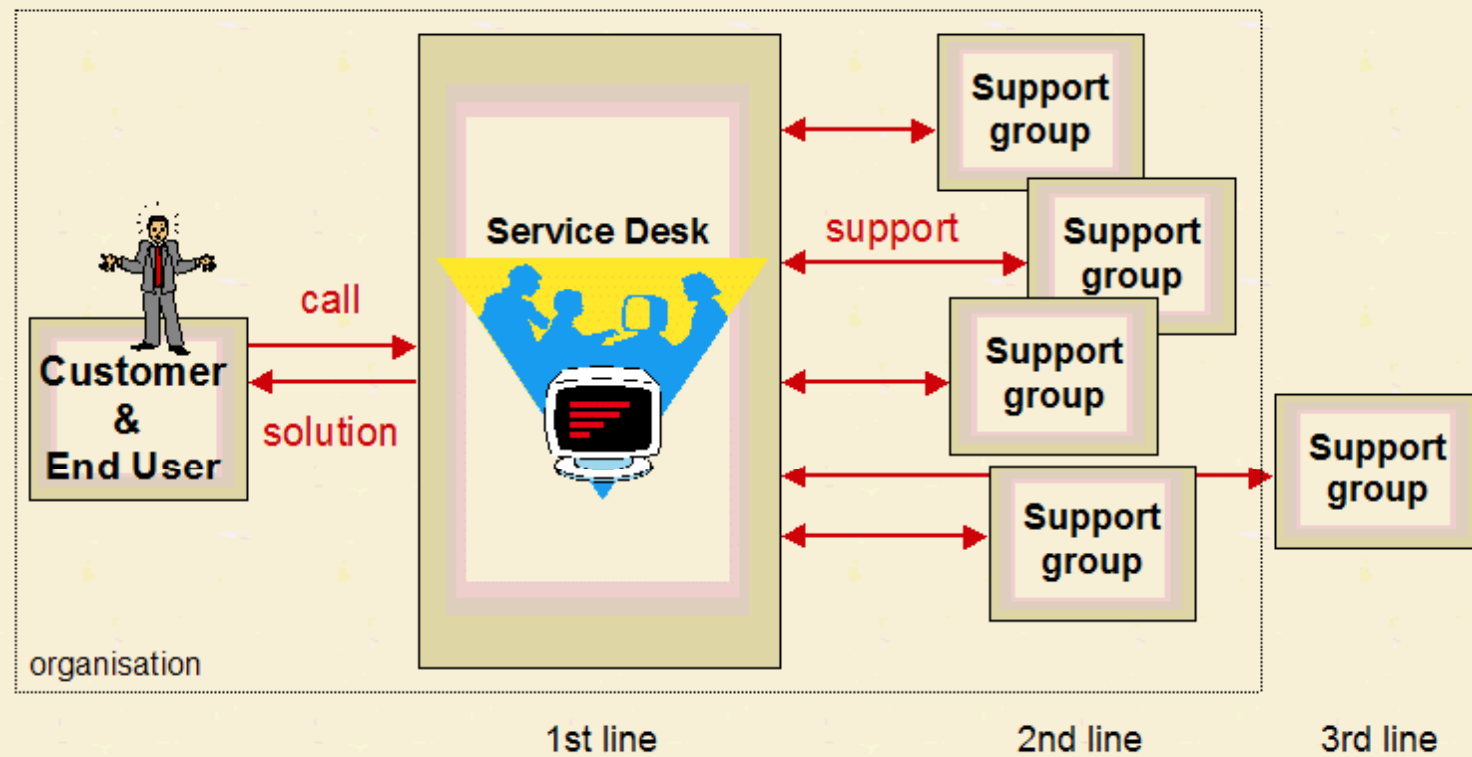
กระบวนการจัดการความรู้

ปัจจัยความสำเร็จ	เป้าหมาย	โครงการกิจกรรม	ตัวชี้วัด
1.บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใจที่เบิกบาน	ยิ้มแย้มทักทายให้ความช่วยเหลือและติดตาม	โครงการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของกองพัฒนานักศึกษา - อบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติการ - ศึกษาดูงาน	นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการ
2. บุคลากรมีข้อมูลข่าวสาร ความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและสามารถหาทางออกให้แก่นักศึกษาได้	โครงการพัฒนาศักยภาพการให้บริการข้อมูล - จัดทำฐานข้อมูล-อบรมเกี่ยวกับการให้ข้อมูล	ลูกค้าได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและชัดเจน

ปัจจัยความสำเร็จ	เป้าหมาย	โครงการกิจกรรม	ตัวชี้วัด
3. ลดเวลาการดำเนินงานด้านเอกสารการให้บริการ	ให้บริการเสร็จสิ้นภายใน 5 นาที	เพิ่มทักษะการให้โครงการบริการ - จัดทำป้ายบอกตำแหน่งบอกขั้นตอนการให้บริการ - ประชาสัมพันธ์ในการเข้ารับ การบริการแก่นักศึกษา	ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
4. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	งานเสร็จทันตามบรรลुวัตถุประสงค์ด้วยดีมีประสิทธิภาพ	โครงการเพิ่มศักยภาพในการประสานงานองค์กรและบุคลากร- จัดทำเวปไซด์ของ กพน. - อบรมเทคนิคการประสานงานให้สำเร็จ	งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์
5. บุคลากรทำงานเป็นทีม	สามารถทำงานสอดคล้องเป็นทีม	โครงการ องค์กรแห่งการเรียนรู้ แบ่งปันความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน - อบรมการทำงานเป็นทีม- อบรมการคิดแบบมีส่วนร่วม	บุคลากรให้ความร่วมมือ



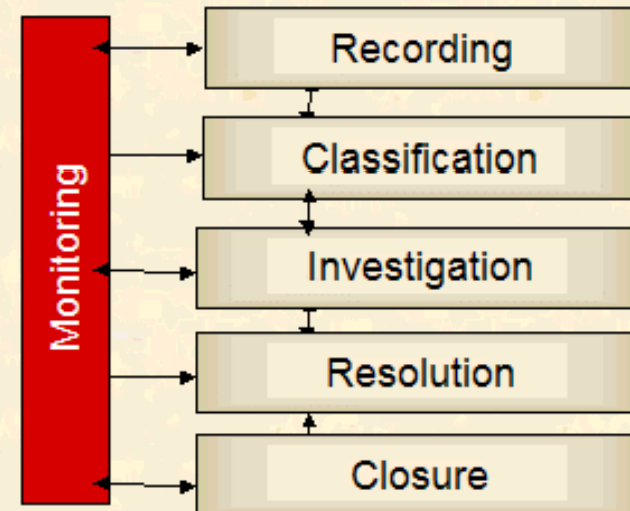
The Service Desk Role





Monitoring

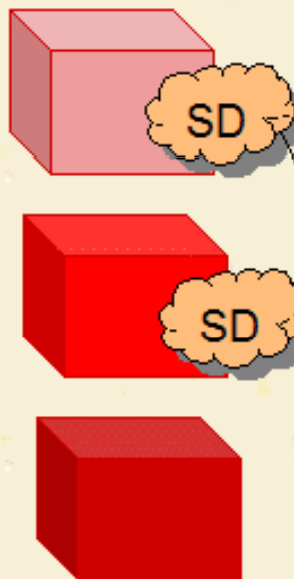
- Service Desk accountable for ALL incidents, regardless of who's dealing with them
- Service Desk should have authority to (re)allocate resources in other areas
- Hierarchical escalation to inform management
- Focus on SLAs
- Support tool helps keep track of multiple incidents





Service Desk in multi-regional organisation

Business Units in organisation



First Line Support

Service Desk /
Call Centre /
Help Desk

Support Team 1

Support Team 2

Support Team 3

Service Support Tool to register calls and follow up actions

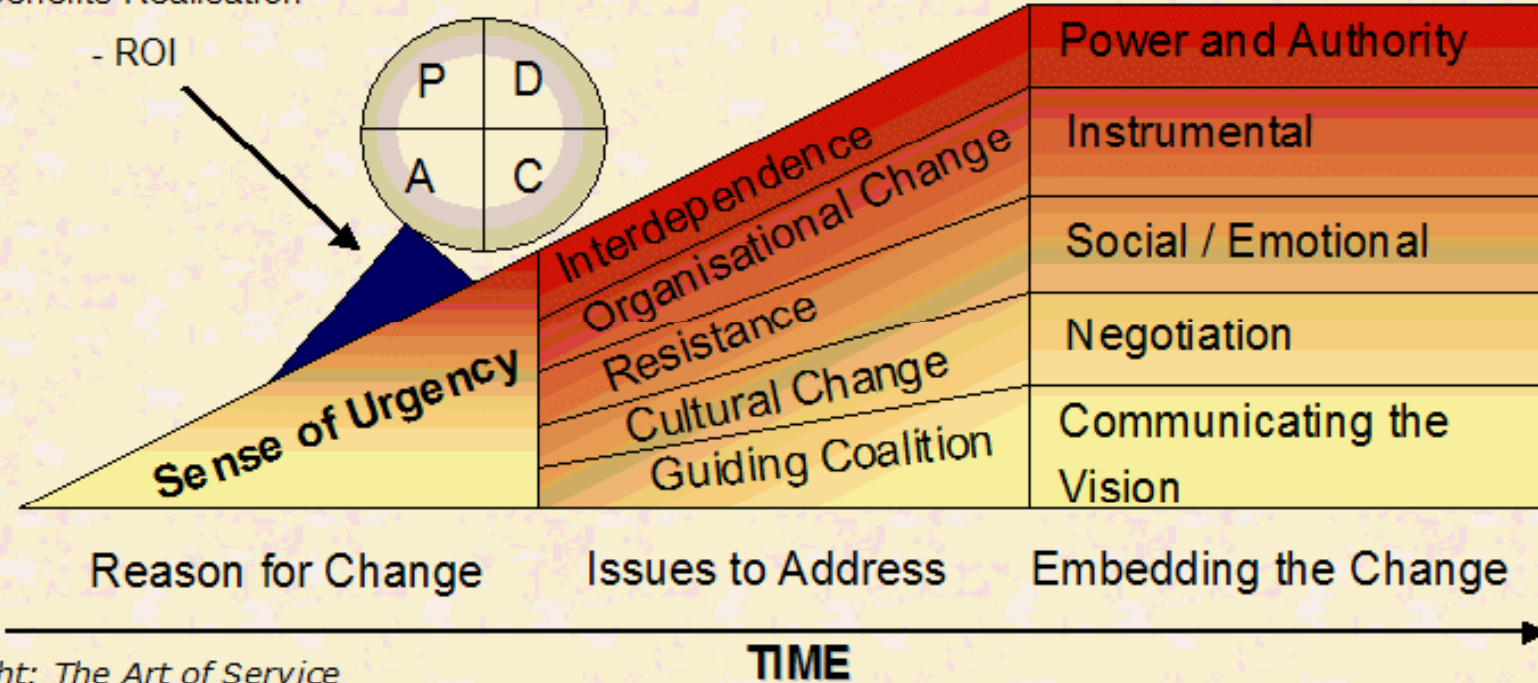


Cultural change

Plan-Do-Check-Act

Ongoing measurement of:

- Benefits Realisation
- ROI



Recommended Further Readings :

1. Robert W. Lucas, **Customer Service : Skills and Concepts for Success**, McGraw Hill
2. William B. Martin, **Quality Customer Service**,
Crisp Publication