

# การบริการที่เป็นเลิศ Service Excellence



อาจารย์กฤต แก้วประเสริฐ

091-599-5494

FB : อ.เต็ด พรชัย แก้วประเสริฐ

Fan Page : อาจารย์เต็ด วิทยาการสารบบันเทิง

# Topic 1: กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการบริการ ให้ประทับใจและเกินความคาดหวัง

## Concept 1: ศาสตร์ และ ศิลป์ ในการให้บริการ

- เรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ อย่างตรงจุด  
เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการทันทีที่กระบวนการบริการ สิ้นสุดลง
- ทักษะในการบริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจ (Service Proactive)

## Concept 2: Choice–Chance–Change for Better Service

### Workshop: ความสำคัญของการบริการ

- องค์ประกอบที่ทำให้การบริการน่าประทับใจ
- ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

# ศาสตร์ และ ศิลป์ ในการให้บริการ

## Service

การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ  
การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่  
เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

## Hospitality

การกระทำแก่ผู้อื่นในลักษณะของการ  
ปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด  
อบอุ่น และมีไมตรีจิต กัลยาณมิตร

# Smart Service

รู้(ใจ)คน  
เข้าใจงาน  
สื่อสารเป็น



# เราจะบริการอย่างไรในศตวรรษ 21

- แต่ก่อน องค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ *Marketing*
- ยุคปัจจุบัน องค์การหันมาให้ความสำคัญกับ *Service*
- การบริการอย่างต่อเนื่อง
- เน้นกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่ม
- เป็นจุดขายของธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต



# Reactive VS Proactive Service

<b>Reactive (การบริการเชิงตั้งรับ)</b>	<b>Proactive (การบริการเชิงรุก)</b>
ไม่มีการวางแผน	<b>Customer Service Plan:</b> มีแผนการบริการผู้มารับบริการ
ยึดมั่นในความคิดของตน	<b>Customer Centric:</b> เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
ไม่มีจิตสำนึกในหน้าที่	<b>Service Mind:จิตบริการ</b>
ไม่รู้จักทำก่อน ต้องรอให้สถานการณ์บังคับการทำงานที่ขาดการพัฒนาความรู้และทักษะ	<b>Skill &amp; Enthusiastic Service:</b> ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ

# เพื่อการเปลี่ยนแปลงแข่งขันในด้านบริการ

- ▶ การออกแบบบริการให้น่าประทับใจ  
(Service Design)
- ▶ การจัดทำมาตรฐาน บริการ (Service Standard)
- ▶ การปรับปรุงมาตรฐานการบริการ  
(Service Improvement)
- ▶ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ  
(Complaint Handling)

# ใครคือผู้ใช้บริการ

บริการสาธารณะ

บริการองค์การ

สาธารณูปโภค

สาธารณสุข

การศึกษา

ปกครอง

สวัสดิการสังคม

เป้าหมายคือ

**“ประชาชน”**

บริการธุรกิจ

ธุรกิจบริการ

การขาย

ต้อนรับ

โรงแรม

ท่องเที่ยว

เป้าหมายคือ **“ลูกค้า”**

บริการสนับสนุน

ธุรการ

การเงิน

สวัสดิการ

สารสนเทศ

เป้าหมายคือ **“หน่วยงาน”**



# SERVICE

- S = Smiling & Sympathy** ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
- E = Early Response** ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- R = Respectful** แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับการบริการ
- V = Voluntariness Manner** การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
- I = Image Enhancing** การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
- C = Courtesy** ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
- E = Enthusiasm** ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

# SERVICE MIND

- S = Smile** ยิ้มแย้ม
- E = enthusiasm** ความกระตือรือร้น
- R = rapidness** ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
- V = value** มีคุณค่า
- I = impression** ความประทับใจ
- C = courtesy** มีความสุภาพอ่อนโยน
- E = endurance** ความอดทน เก็บอารมณ์
- M = make believe** มีความเชื่อ
- I = insist** ยืนยัน ยอมรับ
- N = necessitate** การให้ความสำคัญ
- D = devote** อุทิศตน



# มนุษยสัมพันธ์กับงานบริการ

- ▶ สร้างความเป็นกันเองพูดจาสุภาพอ่อนโยน
- ▶ แสดงความร่าเริงแจ่มใส มีชีวิตชีวา
- ▶ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ
- ▶ ดูแลเอาใจใส่ แสดงน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ▶ เป็นที่พึ่ง ไว้วางใจได้ เก็บความลับได้ดี
- ▶ ทำผิดยอมรับผิดและพร้อมปรับปรุงแก้ไข
- ▶ อดทนต่อความบกพร่องของผู้อื่น

# ข้อควรระวังในการบริการ

- ▶ ระวังการแสดงสีหน้า กริยาท่าทางและบุคลิกภาพ
- ▶ การโต้แย้งหรือถกเถียงเพื่อเอาชนะ
- ▶ การตำหนิติเตียนผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- ▶ การยกตนข่มคนอื่น พูดแต่เรื่องตนเอง
- ▶ พูดเพื่อจ้อ ประชดประชัน นินทาว่าร้าย
- ▶ ไม่สนใจหรือตั้งใจฟังผู้อื่น
- ▶ การแสดงความอิจฉาผู้อื่น
- ▶ การแสดงความอยากได้ ใจแคบ เห็นแก่ตัว

# ข้อควรระวังในการบริการ (ต่อ)

- ▶ การไม่แยกแยะพฤติกรรมส่วนตัวกับงานในหน้าที่
- ▶ การแสดงอารมณ์โมโห ขุนเขี้ยว
- ▶ การเลือกที่รักมักที่ชัง มีอคติ
- ▶ การแสดงอำนาจเหนือกว่าคนอื่น
- ▶ ความไม่แน่นอน ไม่รักษาคำพูด ลังเล
- ▶ การโยนความผิดให้ผู้อื่น
- ▶ เจ้าระเบียบ จู้จุกจิกเกินไป ไม่เห็นความสำคัญของคนอื่น
- ▶ การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดแทรก ไขว่ห้าง

# The 6P–Magic for Excellent Service

## The 6 P–Magic

**P**ositive Thinking

**P**eaceful Mind

**P**atient

**P**unctual

**P**olite

**P**rofessional

เริ่มต้นที่จิตใจ คิดบวก มองบวก พูดบวก ชีวิตบวก

# คนมารับบริการชอบผู้ให้บริการแบบไหน

- สุภาพอ่อนโยน จริงใจ เป็นกันเอง
- อดทนต่อการถูกซักถาม
- มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ
- รู้เกี่ยวกับสิ่งที่บริการ
- ให้ความสนใจผู้รับบริการ
- รวดเร็ว ทันใจ
- แต่งกายเรียบร้อย
- พูดจาฉะฉาน



# บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ

1. ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ
2. นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ
3. การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม
4. การค้ำับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ
5. การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน
6. มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
7. มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ
8. มารยาทในการใช้ภาษากาย การชี้นิ้ว การแสดงออกทางสีหน้า แววตา

# ข้อห้ามในงานด้านบริการ

1. อย่างหนึ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อย่าต่อปากต่อคำ ยีเยิ่นกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

# Self Management Skill

คนที่พร้อมสำหรับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง

**ภูมิรู้**

ความรู้ ประสบการณ์

**ภูมิธรรม**

คุณธรรม จริยธรรม

**ภูมิฐาน**

บุคลิกภาพ การพูดสื่อสาร

# เก่ง 4 วิชา นำพาสู่ความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ

**วิชาชีพ** (งาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ)

**วิชาชอบ** (สนใจ ใฝ่รู้ ในเรื่องอื่น)

**วิชาช่วย** (ภาษา ระบบ ไอที)

**วิชาชีวิต** (คุณธรรม จริยธรรม)



# 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ

- ▶ ผู้รับบริการ(ลูกค้า)คือคนสำคัญ
- ▶ แสวงหาความคิดดี ๆ ในการปรับปรุงงาน
- ▶ กำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน สร้างจุดขาย
- ▶ คัดเลือกและอบรมพนักงานด้านหน้าอย่างเข้มข้น
- ▶ กำหนดเป้าหมายคุณภาพการบริการ
- ▶ ศึกษาสภาพแวดล้อมและคู่แข่งชั้น
- ▶ ไม่หยุดพัฒนาคุณภาพการบริการ

# เทคนิค วิธีการบริการที่เป็นกัลยาณมิตร

- ▶ บริการด้วยใจ เหมือนดูแลญาติพี่น้องเราเอง
- ▶ ใส่ใจ เข้าใจ สุขใจ ให้เกียรติลูกค้า
- ▶ ให้บริการตรงตามความต้องการ
- ▶ รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ
- ▶ ฟังให้มากขึ้น
- ▶ ใส่ใจประสานงาน ติดตามแก้ไข
- ▶ ห่วงใยถามหา

# ผู้รับบริการที่มีความสุขดูได้จากอะไร

- ▶ มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- ▶ บรรยากาศการทำงานดี มีความสุขเหมือนครอบครัว
- ▶ ชื่นชมด้วยภาษา แววตา ท่าทาง
- ▶ งานมีความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูง
- ▶ พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน
- ▶ มีนวัตกรรม กิจกรรมส่งเสริมความสุข

# เครื่องบ่งชี้ว่าการสื่อสารมีปัญหา

- มีบรรยากาศของความเคร่งเครียด
- มีบรรยากาศไม่เป็นมิตร ขาดการสื่อสาร
- มีความระมัดระวังตัวสูง ไม่ไว้วางใจกัน
- รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ
- มีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว
- โวยวาย ระเบิดอารมณ์ ร้องเรียน

# พัฒนาทักษะการบริการเชิงรุก

- ▶ **แสวงหาความรู้ใหม่ (Knowledge)**
- ▶ **ฝึกความสามารถ ทักษะใหม่ (Skills)**
- ▶ **สร้างความเข้าใจ (Understanding)**
- ▶ **สร้างเจตคติต่อตน คน งานใหม่ (Attitude)**

# Choice Chance Change

The 3 C's of life:

**CHOICES, CHANCES, CHANGES.**

You must make a  
choice to take a chance  
or your life will never change.



# Topic 2 : ทักษะด้านการพูดเชิงบวกในงานบริการ

## Concept

- จิตวิทยาในการสื่อสาร เพื่อผูกสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในตั้งแต่รับบริการครั้งแรก การวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละประเภท เพื่อการสื่อสารและการบริการอย่างเหมาะสม
- วิเคราะห์สไตล์การสื่อสารของตนเอง เพื่อเรียนรู้ตนเองนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาตนเองในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขึ้น
- การใช้ คำพูดภาษาในงานบริการ และ การใช้ภาษากายที่ดี (Body Language) ในการบริการ
- กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวก เพื่อความพร้อมในงานบริการ
- ฝึกปฏิบัติ บทบาทสมมติ (Role Play) การต้อนรับลูกค้า และการเข้าพบด้วยภาษาพูดและภาษากายที่เหมาะสมต่อลูกค้าแต่ละประเภท
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพใน งานบริการ ฝึกปฏิบัติการฟัง 4 ระดับ แบบ Emphatic Listening

# ทำไมต้องพัฒนาทัศนคติให้เป็นบวก

เพื่อสร้างพลังใจในชีวิต การงาน

เพื่อการดำรงอยู่อย่างมีความสุข

สร้างทัศนคติที่ดีต่อ ตน คน งาน

เปลี่ยนมุมมองทุกด้านอย่างทรงพลัง

มองและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

มองทุกมิติปัญหาอย่างสร้างสรรค์



## Positive People

ฝันถึงอนาคต

สนุกกับการทำงาน

สนุกกับการแก้ปัญหา

ทำงานเป็นระบบ

ชอบรับผิดชอบงานใหญ่

รู้สึกว่าคุณจะรวยแม้ลำบาก

ชอบเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร

ยินดีกับผู้ที่ดีกว่าตน

## Negative People

จมอยู่กับอดีต

มองว่างานคือภาระ

สร้างปัญหาแล้ววิ่งหนี

ทำงานตามความพอใจ

ทำไปบ่นไป ไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็ก

ลำบากไปทำไม ยังไงก็ไม่รวย

ชอบเปลี่ยนมิตรให้เป็นศัตรู

อิจฉาทุกคนที่ตนสู้เขาไม่ได้

## พลวัตบวก ช่วยอะไรเราบ้าง?



# การสร้างพลังความคิดเพื่อชีวิตบวก

1. ทุกปัญหามีทางออกเสมอ
2. คิดถึงเป้าหมายชีวิต การทำงาน
3. มองที่สูงเรายังขาด มองที่ต่ำเรายังเหลือ
4. มองโลกสดใส สว่างไสวทุกวัน
5. ยิ้มให้กับทุกเรื่อง
6. มีสติอยู่กับตัวเองเสมอ

# ฝึกมองชีวิตอย่างมีชีวา

1. ความลำบาก ทำให้เกิด ความอดทน
2. ปัญหา ทำให้เกิด ปัญญา
3. ความขัดแย้ง ทำให้เกิด การพัฒนา
4. ลองผิดลองถูก ทำให้เกิด ความมั่นใจ

# คนคิดบวก เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส

เปลี่ยนคำ "ด่าว่า " .. ให้เป็น "สติ"

เปลี่ยนคำ "ตำหนิ" .. ให้เป็น "วิชา"

เปลี่ยนคำ "ดูถูก " .. ให้เป็น "ปรัชญา"

เปลี่ยนคำ "นินทา" .. ให้เป็น "คติสอนใจ"

# ความคิดสร้างสรรค์กับงานบริการ

1. ถามว่า มีอะไรที่จะเป็นไปได้ มากกว่า สิ่งนั้นคืออะไร
2. เน้นการคิด ลงมือทำสิ่งใหม่ ๆ
3. แก้ปัญหาด้วยแนวทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำลาย
4. ลงมือทำมากกว่าการวิพากษ์วิจารณ์
5. มีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง
6. มองหาประเด็นที่ยอมรับได้มากกว่าประเด็นที่จะปฏิเสธ  
(ไม่น่ารอด vs ไม่น่ายาก)

# คิดสร้างสรรค์กับงานบริการ

7. มองคุณค่า ความดี มากกว่าข้อบกพร่อง ผิด ถูก
8. มองแนวทางปรองดองมากกว่าปฏิเสธหรือตอบโต้
9. สนใจประเด็นที่อาจเปลี่ยนแปลงได้มากกว่าประเด็นที่ต้องฟังสงวนหรือรักษาไว้
10. มองภาพรวม มากกว่ามองส่วนปลีกย่อย

ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เขามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา เขามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา หากแต่การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์ของงานของเรา เขามีใช้บุคคลภายนอก แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจของเราทีเดียว ในการรับใช้เขานั้น เรามิได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เรา ที่จะได้รับใช้เขา

มหาตมะ คานธี

การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

**Change your Word,  
Change your World.**

# การสื่อสารที่ทรงพลังคือหัวใจแห่งมิตรภาพ เพื่อความสำเร็จของงาน



# วาจาสุภาษิต หลักการพูดอย่างทรงพลัง



- เป็นคำพูดที่ถูกรู้อยู่ที่ บุคคล
- เป็นคำพูดที่เป็นสัจจะ
- เป็นวาจาที่อ่อนหวาน
- เป็นวาจาที่ประกอบด้วยประโยชน์
- เป็นวาจาที่กล่าวด้วยเมตตาจิต

# เทคนิค ABCDEF for Effective Communication



# สื่อสารสร้างสรรค์ สมดุล เพื่อการประสานงาน

1. อย่าใช้เวลานานเกินไป
2. ใช้ภาษาและคำพูดให้ง่าย
3. เสียงชัดเจน มีการเน้นเสียงสูงต่ำตามจังหวะ
4. แสดงท่าทาง เคลื่อนไหวให้ตรงกับเรื่องที่เล่าน่าสนใจ

## สื่อสารอย่างไรให้สร้างสรรค์ ประสาน ให้สำเร็จ

- ▶ 1. อย่างหนึ่งเฉยไม่มีปฏิริยาตอบโต้
- ▶ 2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
- ▶ 3. อย่าโทษผู้ใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
- ▶ 4. อย่าต่อปากต่อคำ ยึดมั่นกวนประสาท
- ▶ 5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

# สื่อสารอย่างมีศิลป์

**อย่า!!**ลดทอนกำลังใจคนอื่นด้วยคำพูด

**อย่า** ประชดประชัน เหน็บแนม

**อย่า** ออกคำสั่งโดยไม่มีเหตุผล

**อย่า** ดูถูกความสามารถของคน

**อย่า** โยนความผิดให้คนอื่น

**อย่า** นินทาคนอื่น

**อย่า** ตำหนิ ต่อกว่าคนอื่นในที่สาธารณะ

# การฟังระหว่างการสนทนา 4 ระดับ = Deep listening

**I in now**

(generative listening)

การฟังด้วยปัญญาจากภายใน (อยู่กับปัจจุบัน)

**I in you**

(empathic listening)

การฟังด้วยความเข้าใจ (เข้าใจ)

**I in it**

(object-focused listening)

การฟังแบบเอะใจ (โต้วาที)

**I in me**

(downloading listening)

การฟังแบบน้ำเต็มแก้ว (รักษามารยาท)



# เทคนิคการรับฟังด้วยความเข้าใจ (Empathic Listening)

การฟังด้วยความเข้าใจ (empathic listening) เป็นขั้นการรับฟังที่สูงขึ้นจากระดับปกติ การรับฟังขั้นนี้เกิดจากผู้ฟังได้มีโอกาสเข้าร่วมวงสนทนา (dialogue) และ รับรู้ความจริงในแง่มุมอื่น ๆ ที่ไม่เคยรับรู้มาก่อน รวมทั้งความสำเร็จในการเปิดใจสามารถรับเอาความรู้สึกของคนอื่นมาเป็นความรู้สึกของตัวเองได้ เมื่อคนสามารถเข้าถึงความรู้สึกนี้ได้ พรหมแดนความแตกต่างระหว่างตัวเองกับคนอื่นจะเริ่มจางหายไปพร้อมกับวาระและเป้าหมายส่วนตัว และพร้อมกันนั้นก็สมารถระลึก (sensing) ความเชื่อมโยงด้วยตนเอง

# เทคนิคการรับฟังด้วยใจ

## (Listening with Care)

- ฟัง (รับฟังอย่างจริงจัง ตั้งใจ เข้าใจ)
- คิด (คิดตาม วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุปัญหา)
- ถาม (กระตือรือร้นที่จะถามเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ)
- สบตา ไบหน้ายิ้ม ภาษาท่าทาง สื่อสารชัดเจน
- ตรวจสอบปัญหา ขอแจ้งกลับเพื่อความก้าวหน้า
- ขอโทษ ขอขอบคุณ

# Topic 3 :ทักษะการโน้มน้าวใจและการจัดการข้อร้องเรียน

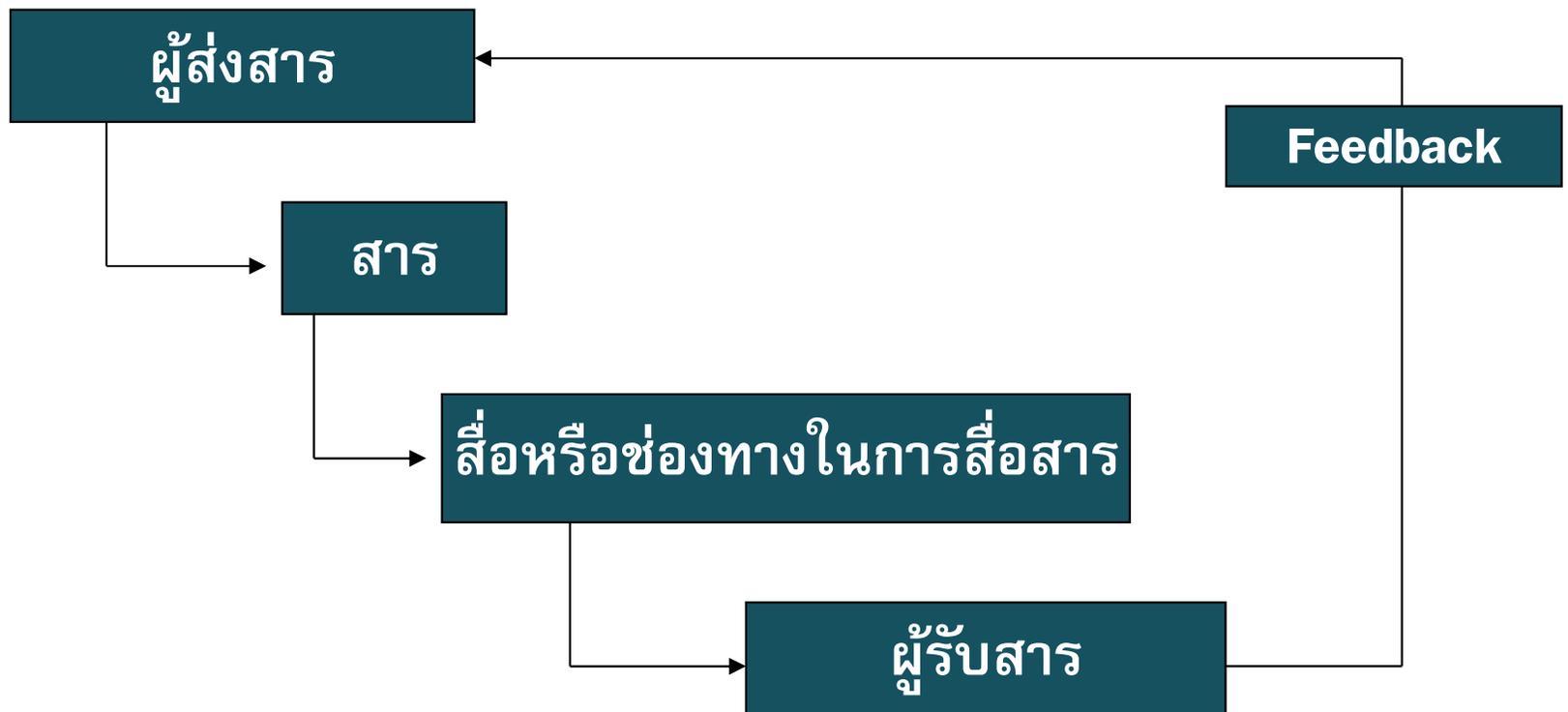
## Concept

- การโน้มน้าวใจไม่ใช่แค่คนคล้อยตามและทำตามที่เราต้องการ แต่เป็นพลังการสื่อสารเพื่อเกิดพลังแห่งสัมพันธภาพ สิ่งเหล่านี้บางท่านคิดว่าเป็นพรสวรรค์แต่แท้จริงแล้วเป็นเรื่องที่ฝึกฝนและใช้ประสบการณ์สร้างได้ พรแสวงกับแรงพรสวรรค์สร้างสรรค์ด้วยตนเองได้
  - ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนและสาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า ฝึกวิธีการสื่อสารเมื่อมีความเข้าใจไม่ตรงกันหรือมีความเห็นแตกต่าง
- เทคนิคในการจัดการกับปัญหา ข้อร้องเรียน และเคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ รวมถึง การวางแผนป้องกันและลดข้อร้องเรียน ในงานบริการ

# ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

## Roger (1996)

กระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ คือ



# ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

**สรุป** การติดต่อสื่อสาร คือ การสร้างความเข้าใจร่วมกันในข่าวสารหรือเรื่องราว (Message) กับผู้อื่นหรือในระหว่างผู้ให้กับผู้รับ ก็คือ ผู้ทำการสื่อสาร (Sender) ซึ่งเป็นผู้ส่งสัญญาณหรือสื่อสารไปยังผู้รับ (Receiver) โดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ (Channel) เพื่อให้สาร (Message) ไปถึงผู้รับ

# ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

## Cutlip and Center (1978) : 7Cs

หลักสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่ควรยึดถือไว้ 7 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
2. ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (Context)
3. เนื้อหาสาระ (Content)
4. ความชัดเจน (Clarity)
5. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency)
6. ช่องทางในการสื่อสาร (Channels)
7. วัดความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience)

# ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

ซึ่งเรื่องนี้ **Keith Davis** อธิบายไว้ว่า ผู้ส่งสารมีวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้ 5 ขั้นตอนต่อผู้รับสาร หรือเรียกว่า กฎ 5 ข้อ

- 1) รับสารนั้นได้ (Receive)
- 2) เข้าใจสารนั้นได้ (Understand)
- 3) ยอมรับ (Accept)
- 4) เกิดการปฏิบัติ (Action)
- 5) มีปฏิกิริยาตอบกลับ (Provide Feedback)

# การโน้มหน้าใจ 3 ช

**ชอบ(ถูกใจ)** โดย ช ชอบนั้นเทคนิคที่จะทำให้เขาชอบ ต้องพูดในสิ่งที่มีประโยชน์ ทันทันตรงตามความต้องการของคนส่วนใหญ่

**เชื่อ(เข้าใจ)** องค์ประกอบของความเชื่อ เข้าใจ คือ ตรงกับความรู้ ตรงความรู้สึก ตรงกับประสบการณ์

**ช่วย(จูงใจ)** ต้องมีความจริงใจ เป็นคนที่มีบุคลิกที่จะช่วยส่งเสริมให้เราเป็นคนที่น่าเชื่อถือ

# ศิลปะในการโน้มน้าวจิตใจ

1. การโน้มน้าวคือการไม่โน้มน้าวในช่วงแรก
2. โน้มน้าวใครอย่าทำให้เขาต่อต้าน
3. อย่าคุยข่มเพราะการโน้มน้าวจะล้มเหลว
4. ทำอย่างไรให้เขาตอบรับว่า "ใช่"
5. ตั้งสติและใจเย็นก่อนโน้มน้าวใคร

# วิธีโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นทำอย่างไร?

1. ลดความขัดแย้ง

2. เลือกเรื่องที่จะคุยอย่างสอดคล้อง

และประสานกัน

3. จงทำใจ



# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

- 1.วิธีการพูดโน้มน้าวใจผู้ที่คิดสั้น ให้พูดห้ามปรามด้วยการพูดตรงกันข้ามซึ่งจะช่วยให้ผู้คิดสั้นเกิดความลังเลและเปลี่ยนใจในที่สุด เช่นถ้าคนกำลังจะกระโดดตึกก็พูดให้เค้ากระโดดลงไปเลย เค้าจะลังเลและไม่กระโดดลงไป
- 2.พูดโน้มน้าวใจลูกน้องด้วยการยุยงให้เกิดความผิดพลาด ผู้ฟังจะเกิดความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานแทน
- 3.พูดโน้มน้าวใจด้วยการเปลี่ยนคำว่าเป็นไปได้ให้เป็นไปได้
- 4.พูดโน้มน้าวใจด้วยการใช้การเยินยอ ชื่นชมให้กำลังใจคนฟัง
- 5.พูดโน้มน้าวใจด้วยการโจมตีทางอ้อม ตัวอย่างคือ ต้องการจะสื่อสารกับ A แต่ A ไม่ยอมรับฟัง เลยฝากAไปบอกBกับC ซึ่งเมื่อAฟังแล้วก็จะไปบอก B กับ C แต่ผลที่ได้จะตกกับ Aเอง

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

- 6.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพูดกระทบ เพราะมนุษย์มีความเคารพในจิตใจ  
เมื่อถูกคนอื่นดูถูกความสามารถก็จะเกิดความกระตือรือร้น
- 7.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพูดเน้นถึงความรับผิดชอบ
- 8.พูดโน้มน้าวใจโดยแสรังเผอเรอต่อความผิดของผู้อื่น
- 9.พูดโน้มน้าวใจด้วยการใช้ผลประโยชน์หลอกล่อ
- 10.พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ฝ่ายตรงข้ามตัดสินใจโดยไม่ต้องบังคับ
- 11.พูดโน้มน้าวใจด้วยการตัดพ้อต่อว่า
- 12.พูดโน้มน้าวใจด้วยคำว่า อำนาจอยู่ในมือคุณ เพื่อให้ฝ่ายตรงข้าม  
เกิดความพอใจโดยการแสรังมอบการตัดสินใจให้เขา

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

13. พูดโน้มน้าวใจโดยให้ฝ่ายตรงข้ามหวนพิจารณาตนเอง
14. พูดโน้มน้าวใจด้วยการถ่ายเททัศนียมให้เข้าสู่ฝ่ายตรงข้ามก่อน
15. พูดโน้มน้าวใจด้วยการฟังวันนี้ พูดพรุ่งนี้ คือ ในกรณีเกิดปัญหาขัดใจกัน ก็รอให้อีกฝ่ายลดความรุนแรงของความโกรธแล้วจึงเจรจาใหม่อีกครั้ง
16. พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ฝ่ายตรงข้ามพูดแสดงความคิดเห็นในการพลิกแพลง คือ รอให้อีกฝ่ายพูดจนจบความแล้วเราจึงพูด
17. พูดโน้มน้าวใจด้วยการสลายกำลังการบุกโจมตีของฝ่ายตรงข้าม คือ โดยการโต้ตอบให้ตรงประเด็นเพื่อสร้างสับสนไม่เด่นชัดในคำกล่าวหาของฝ่ายตรงข้าม

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

18. พูดโน้มน้าวใจด้วยการบังคับ
19. พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ฝ่ายตรงข้ามคิดตริกตรองก่อน
20. พูดโน้มน้าวใจด้วยการอำพรางความคิดของตนเอง
21. พูดโน้มน้าวใจผู้มีความลังเลใจโดยการยื่นข้อเสนอหรือโอกาสสุดท้ายให้
22. พูดโน้มน้าวใจด้วยการหันเหความสนใจของฝ่ายตรงข้าม
23. พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ฝ่ายตรงข้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อบรรเทาความร้อนใจ หลีกเลี่ยงการปะทะ
24. พูดโน้มน้าวใจด้วยการแสวงเผยความลับของตนเอง

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

- 25.พูดโน้มน้าวใจเพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งจากฝ่ายตรงข้าม เช่นถ้าฝ่ายตรงข้ามส่งเสียงดังใส่เรา เราก็ส่งเสียงดังกลับไ้ว่า อย่าส่งเสียงดัง
- 26.พูดโน้มน้าวใจด้วยการเชิดชูฝ่ายตรงข้าม
- 27.พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ผู้อยู่ฝ่ายตรงข้ามพูดแทนคุณ
- 28.พูดโน้มน้าวใจด้วยการสร้างปัญหาให้ใหญ่โตเพื่อขัดขวางฝ่ายตรงข้าม
- 29.พูดโน้มน้าวใจด้วยการให้ฝ่ายตรงข้ามเพิกถอนการขอร้องโดยยกเหตุผลที่เหนือกว่า

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

- 30.พูดโน้มน้าวใจด้วยการอาศัยปัญหาขั้นมูลฐานปฏิเสธการขอร้อง
- 31.พูดโน้มน้าวใจด้วยการปฏิเสธแต่ให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจว่าเป็นการอ่อนข้อ
- 32.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพูดข้อบกพร่องของตนเอง
- 33.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพูดว่า คุณก็ควรคิดเช่นนั้น
- 34.พูดโน้มน้าวใจโดยให้ฝ่ายตรงข้ามเปลี่ยนจากคำว่า No เป็นYes
- 35.พูดโน้มน้าวใจด้วยการช่วยฝ่ายตรงข้ามตัดสินใจ
- 36.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพลิกความคาดหวังของฝ่ายตรงข้าม เช่นถ้านาย A จะซื้อรถใหม่แต่เราแนะนำให้ซื้อ นายAก็จะเกิดการเสียดาย แต่ถ้าเราไม่แนะนำให้ ชักพักนายAจะเกิดอาการอยากซื้อเอง

# 40 วิธีการพูดโน้มน้าวใจ

- 37.พูดโน้มน้าวใจโดยอาศัยกิจการงานของฝ่ายตรงข้ามเป็นจุดเริ่มต้น
- 38.พูดโน้มน้าวใจด้วยการใช้คำว่า ได้ยินแล้ว แทนคำว่า ทราบแล้ว  
ซึ่งจะให้ความรู้สึกที่เรายอมรับฝ่ายตรงข้ามได้ดีกว่า
- 39.พูดโน้มน้าวใจด้วยการเสแสร้งให้เป็นศัตรูร่วม
- 40.พูดโน้มน้าวใจด้วยการพูดบ่นอยู่คนเดียวแทนการต่อว่าโดยตรง

# เคล็ดลับจูงใจคนอย่างเหนือชั้น

- ▶ ต้องเข้าใจความต้องการของผู้อื่น
- ▶ ชักจูงพฤติกรรมผู้อื่น
- ▶ หลีกเลี่ยงการพูดโต้แย้ง
- ▶ หลีกเลี่ยงการกล่าวหาความผิด
- ▶ วิธีทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่คุณต้องการ

# ข้อร้องเรียน (Complaint)

- ▶ ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรบริการตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ<sup>1</sup>
- ▶ ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอด การให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริงเพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไข และทำให้องค์กรทราบว่า จะให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร



# พฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบัน

- ▶ ลูกค้าจะรู้สิทธิแต่ไม่รู้หน้าที่ มักเกิดข้อร้องเรียนจากความต้องการเกินขอบเขตที่สามารถบริการได้
- ▶ ลูกค้าจะชอบความเป็น VIP โดยละเอียดขั้นตอนที่สำคัญบางอย่าง
- ▶ ลูกค้าจะชอบรูปแบบการบริการแบบ One Stop Service
- ▶ ลูกค้าจะแสวงหาคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ
- ▶ ลูกค้าหวังถึงความเชี่ยวชาญของการบริการทางการแพทย์
- ▶ ลูกค้าปรารถนาถึงการบรรลุเป้าหมายการบริการทางการแพทย์
- ▶ ลูกค้าตระหนักถึงความคุ้มค่าและยอมใช้จ่ายหากได้ตามความต้องการที่คาดหวังไว้

# แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าในอนาคต

- ▶ ลูกค้าจะโยยหาความน่าเชื่อถือจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในการบริโภคและอุปโภคในช่วงที่ผ่านมา
- ▶ ลูกค้าจะมีอิทธิพลต่อการเติบโตของธุรกิจ
- ▶ ลูกค้าจะมีไลฟ์สไตล์ที่ทันสมัยมากขึ้น
- ▶ ลูกค้าต้องการแรงบันดาลใจเชิงบวก
- ▶ ลูกค้าต้องการความเหนือระดับหากได้ใช้จ่ายด้วยราคาที่แพงกว่า
- ▶ ลูกค้ามักแจ้งให้ทราบถึงทางเลือกตนเอง หากไม่พอใจการบริการของเรา

# การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaint)

จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่จำเป็นในการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า ซึ่งควรประกอบไปด้วย....

- รายละเอียดของข้อร้องเรียน
- สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอะไร (ผลิตภัณฑ์/วิธีการทำงานขององค์กร)
- ข้อมูลด้านบุคลากร
- ข้อมูลทางการตลาด



# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

## สาเหตุมาจากพนักงานผู้ให้บริการ

- ▶ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ มองลูกค้าด้วยหางตา ไม่สนใจลูกค้า
- ▶ ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับบริการทันที เช่น ขณะที่ให้บริการก็มีการทำงานอื่น หรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน แต่งหน้าต่อหน้าลูกค้า
- ▶ เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ เช่น การเขียนชื่อลูกค้าผิด ทำให้เสียเวลาในการแก้ไข

# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

- ▶ ได้รับการสื่อสารจากพนักงานไม่ตรงกัน
- ▶ บริการไม่ยุติธรรม พนักงานปล่อยให้ลูกค้ารายอื่นแซงคิวลูกค้าที่กำลังรอรับบริการอยู่ โดยที่พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าคิวตามระเบียบขององค์กร
- ▶ พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อลูกค้าสอบถาม พนักงานก็ไปสอบถามจากเพื่อนทุกครั้ง ไม่สามารถให้คำตอบได้ด้วยตัวเอง

# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

## สาเหตุมาจากตัวสินค้า/บริการ

- ▶ สินค้าหรือบริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ซึ่งไม่ตรงกับការโฆษณาที่ลูกค้ารับรู้
- ▶ ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอย ทั้งด้านเอกสาร และการขออนุมัติจากผู้บริหาร
- ▶ มีแต่เครื่องบริการอัตโนมัติ หาตัวผู้ให้บริการไม่ได้ในการเกิดปัญหากับลูกค้า

# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

## สาเหตุมาจากตัวลูกค้า

- ▶ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ เช่น เกลียดชังหน้าพนักงาน ซึ่งทำให้การบริการไม่ดีในการรับรู้ของลูกค้า
- ▶ มาจากนิสัยส่วนตัวของลูกค้าที่ชอบร้องเรียน ซึ่งในกรณีนี้ลูกค้าอาจจะลองทดสอบการให้บริการหรือทดสอบการรับข้อร้องเรียนจากองค์กร

# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

## สาเหตุมาจากปัจจัยอื่น ๆ

- ▶ คู่แข่งขันมีบริการที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการขององค์กรที่ลูกค้าได้ใช้บริการ
- ▶ อัตราการให้บริการของคู่แข่งชั้นสูงกว่าเมื่อลูกค้าตรวจสอบพบในภายหลัง
- ▶ เมื่อลูกค้าได้ร้องเรียนต่อองค์กรแล้วสิ่งที่ทางองค์กรจะต้องดำเนินการต่อคือ จะต้องนำข้อร้องเรียนและปัญหาต่าง ๆ มาปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก (Corrective Action) เช่น การวางระบบงานโดยเริ่มดำเนินการซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

# สาเหตุที่ทำให้ลูกค้ามีปัญหา แต่ **ไม่** ร้องเรียน

- ▶ ไม่มีช่องทางให้ร้องเรียน
- ▶ ลูกค้าไม่มีเวลา
- ▶ พนักงานไม่สนใจ
- ▶ บริษัทไม่ดำเนินการแก้ไขใดๆ
- ▶ กลัวถูกกลั่นแกล้ง
- ▶ ไปใช้บริการที่อื่นก็ได้
- ▶ ไม่อยากเสียหน้า
- ▶ จะไม่มาอีกต่อไปแล้ว



# การแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน

**กลุ่มที่ 1** ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

**กลุ่มที่ 2** ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมาก จะได้รับผลกระทบ

**กลุ่มที่ 3** ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

**กลุ่มที่ 4** ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

# ดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

## การแก้ปัญหาในระดับแรก

- ❑ ทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เมื่อลูกค้านำคอมพิวเตอร์มาซ่อม อาจให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยการให้ยืมสินค้าไว้ใช้
- ❑ ให้การทดแทน ในขณะที่สินค้ายังอยู่ในการรับประกัน การทดแทนเป็นวิธีที่ดี และเริ่มเข้ามาเป็นวิธีที่จำเป็นที่จะช่วยลูกค้าเกิดความมั่นใจและองค์กรยังรักษาความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้
- ❑ ให้การชดเชยในรูปแบบอื่น ๆ เป็นการแก้ปัญหาเพื่อรักษาระดับค่าความนิยม ซึ่งสามารถทำได้โดยหลายวิธี เช่น การให้ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้า หรือใช้บริการครั้งต่อไป หรือบัตรรับบริการฟรี เป็นต้น

# ดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

## การแก้ไขปัญหาในระดับที่สอง

- ▶ ค้นหาปัญหาและสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ซึ่งอาจเกิดจาก
- ▶ ความไม่เข้าใจของลูกค้า
- ▶ วิธีการใช้งานของสินค้า
- ▶ คุณภาพของสินค้า
- ▶ ดังนั้นเมื่อทราบสาเหตุที่แท้จริง จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
- ▶ สอบสวนสาเหตุ หาทางแก้ไข และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

# ดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนแต่ละประเภท

พิจารณาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั้นว่าอยู่ในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริการที่จะสามารถตัดสินใจได้

- ▶ **ระดับปฏิบัติการ** สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับบุคลากรหรือผู้ให้บริการ หรือสามารถแก้ไขได้ทันที โดยไม่กระทบระดับนโยบายและไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน
- ▶ **ระดับบริหาร** สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับนโยบาย เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เกินขอบเขตที่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งจะแก้ไขได้
- ▶ ตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ถ้าอยู่ในระดับปฏิบัติการ ผู้ดูแลงานนั้น ๆ จะเป็นผู้ปรับปรุงแก้ไขด้วยตัวเอง หากสาเหตุเกิดขึ้นในระดับบริหารให้เสนอผู้บริหารพิจารณาและตัดสินใจ

# ทัศนคติ ที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียนเมื่อลูกค้าร้องเรียน

- ▶ ต้องรับฟังลูกค้ามากกว่าพูด เมื่อลูกค้ามาร้องเรียน
- ▶ ทัศนคติที่ดีต่อทั้งบริษัทและลูกค้า
- ▶ มีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
- ▶ อย่าปฏิเสธการรับข้อร้องเรียน ยินดีรับข้อร้องเรียน



# การป้องกันการร้องเรียนและการตำหนิจากลูกค้า

**ทุกคนในองค์กรต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพร่วมกัน(Commitment to Quality)**

- ▶ มีการเตรียมสินค้าและบริการ เตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด
- ▶ เตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการ ด้วยการทำให้พนักงานรู้จักบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของตน
- ▶ พนักงานทุกคนต้องรู้จักการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอ
- ▶ บริการอย่างเข้าอกเข้าใจลูกค้าเต็มที่
- ▶ มีการทำงานเชิงรุก (Proactive) หาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

# การป้องกันการร้องเรียนและการตำหนิจากลูกค้า

## ต้องสร้างสินค้าหรือบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า (Meeting the Customer Requirements)

- ▶ มีการประชุมในแต่ละฝ่ายเพื่อหาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีการ
- ▶ ตัดสินใจร่วมกัน และแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อส่งมอบบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า



# การป้องกันการร้องเรียนและการตำหนิจากลูกค้า

**ต้องมีการติดต่อสื่อสารด้วยข้อความที่มีคุณภาพ (Communication of the Quality Message)**

- ▶ กระจายข้อมูลข่าวสารและสื่อสารให้มีประสิทธิภาพทั่วองค์กร
- ▶ สื่อสารกับลูกค้าอย่างละเอียดและถูกต้อง
- ▶ ข้อมูลที่จะสื่อสารไปยังลูกค้า ควร สั้น ง่าย ชัดเจน ได้ใจความ และทำให้ผู้ส่งสารเข้าใจตรงกัน



## วิธีการลดข้อร้องเรียน

- ▶ ป้องกันการร้องเรียนด้วยการส่งมอบการบริการที่ดี สามารถลดข้อร้องเรียนได้ 80%
- ▶ การจัดการอย่างเป็นระบบ ลดข้อร้องเรียนได้ 20%
- ▶ ตั้งหน่วยงานที่ชัดเจนขึ้นตรงกับผู้บริหารองค์กร เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญ และให้อำนาจในการดำเนินการ



## ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

- ▶ ลูกค้าเกิดความประทับใจ
- ▶ ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี
- ▶ ปกป้องธุรกิจของเรา
- ▶ ขายสินค้าได้มากขึ้น
- ▶ เกิดการบอกปากต่อปาก (Word of Mouth)
- ▶ ลดค่าใช้จ่ายด้านการส่งเสริมการตลาด



# การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

## ▶ ความสำคัญของการจัดการกับข้อร้องเรียน

ปฏิบัติการที่ถูกต้อง  
ตั้งแต่ครั้งแรก

+

การจัดการข้อร้องเรียน  
อย่างมีประสิทธิภาพ

=

เสริมสร้างความพึงพอใจ  
และภักดีต่อองค์กร

# การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

มองข้อร้องเรียนเสมือนเป็นโอกาสและแหล่งข้อมูล

“การร้องเรียน คือ โอกาสขององค์กร”

“ยิ่งได้รับข้อร้องเรียนมากเท่าใด  
ย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรมากเท่านั้น”

# ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ในทันที จากผู้ให้บริการแล้วจะทำให้ลูกค้าโกรธ

- น้ำเสียง ที่ราบเรียบ แข็งกระด้าง ไม่มีหางเสียง
- สีหน้า ที่เฉยชา ชักสีหน้า หรืออารมณ์ที่หงุดหงิดง่าย เฮฮาเกินเหตุ
- สายตา ที่ไม่เป็นมิตร หรือแม้แต่การดูถูกด้วยสายตา อาทิ การมองหัวจรดเท้า  
เท้าจรดหัว
- ท่าทาง ที่ไม่นอบน้อม และไม่มีมารยาท การเล่น สนุกสนานเกินเหตุระหว่าง  
พนักงานด้วยกัน อาหารที่ไม่เหมาะสม อาทิ การล้วง แคะ แกะ เกา ตลอดจน  
การนำอาหารมานั่งกินให้เห็น



# ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ในทันที จากผู้ให้บริการแล้วจะทำให้ลูกค้าโกรธ

- ถ้อยคำ ภาษา ที่เลือกมาใช้ไม่ให้เกิดอิทธิพลการใช้คำพูด หยาบคายล้อกันเอง  
ระหว่างพนักงานด้วยกัน
- การฟัง การใจเย็น มีสติ และตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกค้าสื่อสารหรือต้องการ  
เพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่มีข้อผิดพลาดโดยเฉพาะการรับคำสั่งซื้อสินค้าต่าง ๆ



ทำอย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ

**Heat**



ถ้าไม่จัดการ  
ข้อร้องเรียน

H-E-A-T



HATE

# การแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

## H-E-A-T

**H** Hear Them out รับฟังข้อร้องเรียนและคำบ่นของผู้รับบริการ

**E** Empathize มีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ

**A** Apologize ขออภัยลูกค้าอย่างจริงใจและจริงจัง

**T** Take Action รับผิดชอบต่อปัญหาและลงมือแก้ไขปัญหา

# H - Hear them out

- ▶ ฟังลูกค้าพูด โดยไม่จำเป็นต้องพูดแทรก หรือพยายามชี้แจงใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะในเวลานั้น ลูกค้าต้องการระบายสิ่งที่อัดอั้น และอยากให้ผู้บริหารรับฟังถึงปัญหานั้น ๆ มากกว่า

I Can't  
Hear You



# E - Empathize

- ▶ แสดงความเข้าใจ โดยการส่งสายตาไปที่ลูกค้า ไม่ใช่เบือนหน้าหนี และถ้าเป็นไปได้ควรจะหากระดาษมาจดสิ่งที่ลูกค้าระบายออกมา เมื่อลูกค้าเห็นถึงความสนใจในปัญหาที่เกิดขึ้น อารมณ์ที่ร้อนก็จะผ่อนคลาย และมีความรู้สึกที่ดีขึ้น



# A - Apologize

- ▶ ขออภัยลูกค้า เป็นมาตรการลำดับถัดมา ทันทีที่ลูกค้าได้อธิบายถึงความคับข้องใจแล้ว ไม่ว่าจะสาเหตุของปัญหานั้นจะเกิดจากผู้ผลิตสินค้า ผู้ให้บริการ หรือว่าจะเกิดจากการใช้งานที่ไม่ถูกต้องเองของลูกค้าก็ตาม เวลานั้นยังไม่ถึงขั้นตอนที่จะมาหาสาเหตุ หรือสรุปสาเหตุการเกิดแบบง่าย ๆ แต่ให้แสดงความรับผิดชอบด้วยการขอโทษต่อสิ่งที่เกิดขึ้นก่อน

# T - Take Action

- ▶ รับผิดชอบต่อปัญหาแล้วรีบดำเนินการแก้ไข เป็นขั้นตอนสุดท้าย ที่จะต้องไปจัดการให้เสร็จสิ้น ถ้าทำไม่ครบในขั้นตอนนี้ โอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาใหม่ ด้วยความแรงที่มากขึ้น มีโอกาสสูงมาก



# ขั้นตอนสลายพลังโกรธ

- รับฟัง และยอมรับ
- ตอบสนอง(ขอโทษ อธิบาย)
- ต้องแสดงความเข้าใจ



- หาทางแก้ไขร่วมกัน
- ค้นหาสาเหตุ
- ติดตามผล

# เทคนิคการสื่อสารเมื่อเข้าใจไม่ตรงกัน

## Model T-T-A-T-T

Tell your facts

Tell your story

Ask for other's view

Talk Tentative

Testing



# เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

## Model 4R

**R eceive** (รับฟัง)

**R eactive of feeling** (สะท้อน)

**R estatement** (ทวนความ)

**R eview** (สรุปความ)



# จากข้อร้องเรียนสู่การพัฒนางานให้ยั่งยืน

ด้วย Model L E P A A T T

**L**isten  
**E**mpathy  
**P**araphrase  
**A**sk  
**A**lternative Choice  
**T**ime  
**T**hank



# การสื่อสารในการบริการ ไม่มี 2 คำนี้

**“ ไม่รู้ ”**

**“ ไม่ได้ ”**

ทางออก 3 ทาง

1. เตรียมความรู้ไว้ให้พร้อมตอบ

2. ถามคนที่รู้

3. แนะนำให้ไปถามคนที่รู้





1. **ไม่ได้เถียง** ต้องทนฟัง
2. **ไม่พูดสวน** ต้องฟังให้จบ
3. **ไม่บอกปัด** ต้องรับเรื่องไว้เอง
4. **ไม่ผิดผ่อน** ต้องถือเป็นเรื่องด่วน
5. **ไม่โยนกลอง** ต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน
6. **ไม่แสดงความข่งใจ** ต้องแสดงความเชื่อถือ
7. **ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ** ต้องกล้ารับผิดชอบหากผิดจริง
8. **ไม่พูดก่อนคิด** ต้องใคร่ครวญก่อนพูดทุกครั้ง

**คาถา 8 ไม่**

# การปล่อยให้

# รอ!

รอหลายคน

ดีกว่ารอคนเดียว

รอแล้วมีอะไรทำ

ดีกว่ารอแล้วไม่มีอะไรทำ

รอเวลาที่แน่นอน

ดีกว่ารอเวลาที่ไม่แน่นอน

รอแล้วรู้สาเหตุ

ดีกว่ารอแล้วไม่รู้สาเหตุ

รอคอยที่ยุติธรรม

ดีกว่ารอคอยที่ไม่ยุติธรรม

## ทัศนคติ / พฤติกรรมในการแก้ไขข้อร้องเรียน

# Don't



1. เชิญหน้ากับข้อขัดแย้ง
2. ผิดสัญญา
3. ผูกมัดตัวเอง
4. ใช้คำว่า "ไม่" "ไม่ได้"
5. ใช้อารมณ์
6. ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำๆ
7. ยืนกรานตายตาเดียว
8. ไม่สนใจปัญหาของผู้รับบริการ
9. ผู้รับบริการคือตัวปัญหา



# Do

1. หลีกเลียงข้อขัดแย้ง
2. ให้สัญญา
3. ให้ผู้รับบริการผูกพันกับองค์กร
4. ใช้คำว่า "ได้" "ได้ แต่..."
5. รักษามารยาท กาลเทศะ
6. หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา
7. ต่อรอง ยื่นข้อเสนอ
8. รับผิดชอบ ต่อว่า ร้องเรียน
9. คิดว่า "ผู้รับบริการคือหุ้นส่วนองค์กร"

# ข้อเท็จจริงบางประการ

1. การจัดการข้อร้องเรียนให้ดีย่อม เป็นการให้บริการที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. ลูกค้าที่ร้องเรียนเป็นผู้มีพระคุณ
3. กรณีที่บริษัทผิดจริง บริษัทต้องรับผิดชอบอย่างรวดเร็ว และทำให้เห็นเป็นรูปธรรม
4. บ่อยครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนแล้วไม่ต้องการอะไร
5. ร้องเรียนดีกว่าไม่ร้องเรียน

# ข้อเท็จจริงบางประการ

6. การร้องเรียนทำให้องค์กรเกิดการปรับปรุง
7. ข้อร้องเรียนไม่มีวันหมด
8. ข้อร้องเรียนเกิดได้ทุกที่ทุกเวลา
9. คนชอบร้องเรียนมากกว่าชม
10. คนรับไม่ได้ทำ คนทำไม่ได้รับ
11. อย่าท้อแท้เพราะข้อร้องเรียน แต่ใช้ให้เป็นกำลังใจ

# วิธีการสังเกตว่าลูกค้าผ่อนคลายลง

1. หน้าตาเปลี่ยนไป จากที่หน้าบึ้งตึง เริ่มยิ้มได้ เสียงเบาลง
2. อากัปกิริยาที่ไม่ต้องการร้องเรียนอีก  
เช่น ขอรบายาทันที ขอตัวเข้าห้องน้ำ ขอกลับบ้าน
3. ใช้คำพูดแสดงความขอบคุณ



# หลักการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียน

1. เข้าใจ **หัวข้อ** ของลูกค้า โดยลองสวมหมวกของลูกค้า แล้วจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าในขณะที่เขากำลังต่อว่าเราอยู่
2. เปิดใจรับฟัง ข้อร้องเรียน ฟังให้จบ อย่าด่วนสรุป อย่าตั้งกำแพงปกป้องลูกน้องหรือองค์กร หากทำเช่นนั้น ลูกค้าจะต่อว่าคนรับข้อร้องเรียน ต่อว่าองค์กร และลูกค้าจะไม่กลับมาใช้บริการในที่สุด
3. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ร้องเรียนจะมี **ความรัก ความแค้น** ในกิจการนั้น ยิ่งรักยิ่งแค้น ยิ่งร้องเรียนรุนแรงขึ้น
4. รับข้อร้องเรียนมาก่อน แล้วจึงมาหาทางออกหรือแก้ปัญหาในภายหลัง โดยเฉพาะปัญหาที่ยังไม่เคยเกิดขึ้น หรือปัญหาที่ยังไม่มีแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน
5. ร่วมแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ให้ลูกค้า เข้าใจปัญหา และแสดงความพยายามแก้ไขปัญหามากที่สุด
6. เข้าใจว่า **คน** มีหลายรูปแบบ การร้องเรียนของลูกค้าจึงมีอารมณ์ที่แตกต่าง ด้วยน้ำเสียงที่ต่างกันไป ด้วยความต้องการที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงในหลากหลายรูปแบบ

## กรณีศึกษาที่ 1

ผู้ป่วยไม่พอใจเรื่องค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บจากเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งแพงกว่าที่เคยใช้บริการ จึงเอะอะโวยวายต่อเนื่องมาที่ห้องยา

**ผู้ป่วย** : อะไรกันเนี่ย!!! โรงพยาบาลนี้จะเอากำไรเกินไปแล้ว ชั้นเคยตรวจแบบนี้ถูกกว่าตั้งครึ่งหนึ่ง ยาก็เหมือนกันไหน..ขอเช็คราคาแต่ละตัวซิ ...เคยจ่ายไม่แพงขนาดนี้..นี่ถ้าบ้านไม่อยู่แถวนี้ไม่มาหรอก มากี่ครั้ง ๆ ก็ ต้องมีปัญหาทุกที ไปบอกให้ผู้บริหารมาพบหน่อย ชั้นจะได้ร้องเรียนกับเขาโดยตรง...

**เภสัชกร** : ควบคุมสีหน้าท่าทางให้เป็นปกติและไม่ต้องยิ้ม ..ใช้ทักษะสะท้อนความรู้สึกรู้สึก... คุณ “กำลังไม่พอใจ” ที่ค่าใช้จ่ายวันนี้แพงกว่าที่เคยใช้บริการ...

**ผู้ป่วย** : ใช่ ...ดูซิเห็นมั๊ยว่า เขาเรียกเก็บเกินจริง....บรรยาย....ช่วงนี้เภสัชกรต้องปล่อยให้ผู้ป่วยเล่าหรือระบายความรู้สึกออกมา อย่าเพิ่งขัดจังหวะใดๆ...

**เภสัชกร** : เดียวดิฉันจะรับเรื่องไว้ก่อนนะคะ เพื่อทวนสอบข้อเท็จจริง และจะให้ฝ่ายต้อนรับมารับข้อมูลอย่างละเอียดกับคุณ ...รบกวนนั่งรอสักครู่นะคะ..หรือ เดียวดิฉันจะตามผู้ใหญ่มาพบคุณนะคะ รบกวนนั่งรอสักครู่นะคะ....

## กรณีศึกษาที่ 2

เกิดข้อผิดพลาดจากการคิดค่าใช้จ่ายของรหัสสินค้า ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงใบเสร็จ และผู้ป่วยจะรีบไปธุระ เจ้าหน้าที่การเงินคนเดิมไม่อยู่ คนอื่นไม่สามารถทำรายการยกเลิกได้ จึงต้องใช้เวลามากกว่าปกติ

**ผู้ป่วย** : นี่ฉันบอกแล้วไงว่าจะต้องรีบไปรับลูกที่โรงเรียน ทำงานประจำอะไร ผิดพลาดเองต้องปล่อยให้ลูกค้าต้องเป็นฝ่ายเดือดร้อน สิบนานที่แล้วที่ให้รอ จะให้รอไปถึงไหน..บริการแบบนี้ ไปที่อื่นดีกว่า...

**เภสัชกร** : ต้องขอโทษด้วยนะคะ...ทางเรากำลังจะรีบดำเนินการโดยเร่งด่วนค่ะ ..

**ผู้ป่วย** : รอ..รอ...ชั้นรอไม่ไหวแล้วนะ...

**เภสัชกร** : เภสัชกรสะท้อนความรู้สึก..คุณกำลังร้อนใจที่จะต้องรีบไป ...อีกสักครู่ กำลังจะเสร็จแล้ว หรือคุณจะมารับใบเสร็จวันหลัง...จะดีมั๊ยคะ..

**ผู้ป่วย** : มีสีหน้าอ่อนคลายลง ...ก็ได้ ...ไว้จะแวะมาเอาใบเสร็จทีหลัง

### กรณีศึกษาที่ 3

แพทย์ลีมสั่งยาให้ผู้ป่วย 1 รายการ ขณะที่ผู้ป่วยกำลังจะรับยา มีการทักท้วงว่ายาที่เคยได้รับ ไม่พบในรายการที่กำลังจะจ่าย...เภสัชกรโทรสอบถามแพทย์ซึ่งขณะนั้นกำลังตรวจผู้ป่วยรายอื่นอยู่ กว่าจะติดต่อเพื่อเพิ่มยาได้ใช้เวลาประมาณ 15 นาที ทำให้ผู้ป่วยซึ่งกำลังรีบเร่งเนื่องจากลูกกำลังร้องไห้โยเย...

**ผู้ป่วย** : เนี่ย..ทำไมช้าขนาดนี้ แค่อัตว์เดียวทำไมเพิ่มไม่ได้สักที ลูกกำลังร้องไห้..... ไม่เอาแล้ว..

**เภสัชกร** : คอยสักครู่คะ ..ขอโทษด้วยนะคะ..เดี๋ยวจะรีบเร่งดำเนินการให้คะ

**ผู้ป่วย** : เป็นแบบนี้หลายครั้งแล้ว ช้ามากเลย ไม่ได้มานานแล้วคิดว่าจะปรับปรุงขึ้น แต่แย่ยิ่งกว่าเดิม..บอกผู้บริหารด้วยนะว่า ถ้ายังไม่พัฒนาจะไม่มาอีกแล้ว

**เภสัชกร** : ทำสีหน้าให้เป็นปกติ.สะท้อนความรู้สึก.คุณไม่พอใจที่รอนาน..ดิฉันจะนำเรื่องของคุณไปรายงานผู้ใหญ่ๆนะคะ เพื่อปรับปรุงระบบคะ..ขอบคุณมากสำหรับข้อเสนอแนะนะคะ

**ผู้ป่วย** : เริ่มมีสีหน้าดีขึ้น..เสียงเบาลง..อ๊า..เสร็จรึยัง..รีบๆ หน่อยสิ..ไม่ต้องอธิบายเข้าใจวิธีใช้แล้ว..คว่ำถงยาไป...

# สรุปขั้นตอนการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

1. กำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน
2. รับและบันทึกคำร้องเรียน
3. แก้ปัญหา
4. ประเมินคำร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม
5. อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้
6. ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องเพื่อ  
แก้ปัญหาและแจ้งให้ลูกค้าทราบ
7. ปิดคำร้องเรียน

## ขั้นตอนที่ 1 กำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน

บริษัทต้องเปิดช่องทางให้มีหลายช่องทางทางเพื่อรับ  
ข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่นทางโทรศัพท์ อีเมล ทาง  
อินเทอร์เน็ต และเคาน์เตอร์ อย่าปล่อยให้การร้องเรียนทำ  
ได้ยากหรือมีช่องทางน้อย เพราะเราจะไม่ได้รับข้อมูลอะไร  
เลย ตัวอย่างเช่นภัตตาคารสุกี้ MK เปิดรับฟังความคิดเห็น  
และคำร้องเรียนลูกค้า โดยมี ใบรับความคิดเห็น ให้กรอก  
ที่โต๊ะรับประทานอาหาร หรือที่ร้านไอศกรีม SWENSEN'S ก็มี  
การสอบถามความเห็นเมื่อลูกค้าทานไอศกรีมเสร็จ

## ขั้นตอนที่ 2 รับและบันทึกคำร้องเรียน

เมื่อลูกค้าต้องการช่วยให้เราพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น บริษัทก็ต้องมีกระบวนการทำงานเพื่อเปิดรับคำร้องเรียน และบันทึกอย่างเป็นระบบในคอมพิวเตอร์หรือเอกสาร เพื่อนำไปใช้งานต่อไปได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ยกตัวอย่างเช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกข้อมูลจากทุกช่องทาง และประมวลผลว่าคำร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับมานั้น บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ลูกค้าทราบไปแล้วกี่เปอร์เซ็นต์ (อย่างที่เคยกล่าวแล้วข้างต้น เราจะไม่มาบันทึกจำนวนข้อร้องเรียนว่า เดือนที่แล้วกี่ข้อ เดือนนี้กี่ข้อ ลดลงไปเท่าไร ซึ่งเป็นวิธีที่ผิดอย่างมหันต์ เพราะข้อร้องเรียนที่ได้รับจะช่วยในการพัฒนางานได้)

### ขั้นตอนที่ 3 แก้ปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าและเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจนแล้ว นั้น เมื่อบันทึกคำร้องเรียนลงในระบบก็ต้องรีบแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยการแก้ปัญหาที่มีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

**1. การแก้ปัญหาที่ผล (ตัวปัญหา)** คือการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าได้รับผลกระทบแล้ว เช่น เมื่อลูกค้าแจ้งมาว่าพนักงานที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ พนักงานก็แก้ปัญหาให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น เช่น กล่าวคำขอโทษ ส่งของกำนัลที่เหมาะสมไปขอโทษ เป็นต้น

**2. การแก้ปัญหาที่เหตุ** คือ การแก้ไขปัญหาที่ สาเหตุ เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก เช่น การปรับปรุงระบบงานบริการให้มีการพูดจาสุภาพมากขึ้น การจัดอบรมให้แก่พนักงานเรื่องการให้บริการที่ดี เป็นต้น

**3. การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ** กล่าวคือ ปัญหาใดก็ตามที่ได้แก้ไขที่ผลและเหตุไปแล้ว ให้พิจารณาว่าปัญหานั้น ๆ มีโอกาสเกิดขึ้นกับกระบวนการทำงานอื่น ๆ หรือไม่ หรือจะมีโอกาสเกิดขึ้นกับลูกค้าคนอื่นหรือไม่ แล้วไปตรวจสอบให้แน่ใจว่ากระบวนการทำงานอื่น ๆ และลูกค้าคนอื่น ๆ จะไม่มีโอกาสพบปัญหานี้อีก

## ขั้นตอนที่ 4 ประเมินคำร้องเรียนลูกค้า เพื่อหาวิธีปฏิบัติ ที่เหมาะสม

กรณีที่เกี่ยวข้องทำให้ลูกค้าในขั้นตอนที่ 3 แล้ว แต่ลูกค้ายังไม่พอใจ หรือวิธีการแก้ปัญหานั้นไม่ใช้การทำงานปกติ จำเป็นต้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบคำร้องเรียนของลูกค้าประเมินคำร้องเรียนนั้นๆ เพื่อปฏิบัติให้เหมาะสมกับลูกค้าต่อไป ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการประเมินคำร้องเรียน คือ ความรุนแรงของปัญหา กลุ่มประเภทของลูกค้า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ค่าใช้จ่าย โอกาสทางธุรกิจที่อาจสูญเสีย ภาพลักษณ์ของงานบริการและองค์การ เป็นต้น

## ขั้นตอนที่ 5 อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้

หลังจากที่ประเมินคำร้องเรียนของลูกค้าและบันทึกวิธีปฏิบัติลงในใบคำร้องเรียนแล้ว ให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารพิจารณาเพื่อรับรองวิธีปฏิบัติอีกชั้นหนึ่ง เพราะผู้จัดการหรือผู้บริหารจะพิจารณาจากกรณีปัญหาและการแก้ไขในภาพรวมขององค์กร เพราะบางกรณีอาจเป็นคำร้องเรียนเรื่องใหม่ระดับองค์กร หากพนักงานพิจารณาว่าเป็นเรื่องเล็ก กำหนดวิธีการแก้ไขแบบเล็กๆ สุดท้ายอาจส่งผลเสียหายแก่องค์กรแบบคาดไม่ถึงก็เป็นได้

## ขั้นตอนที่ 6 ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนไปยังผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา และแจ้งให้ลูกค้าเจ้าของคำร้องเรียนทราบ

ส่งรายละเอียดคำร้องเรียน (ที่อนุวัติวิธีการแก้ไขแล้ว) ไปให้ผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องแก้ไขตามที่กำหนดไว้ สิ่งสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแจ้งให้ลูกค้าผู้ร้องเรียนได้รับทราบวิธีการแก้ไขปัญหาของบริษัทและผลที่ได้รับ เพื่อให้ลูกค้ารู้ว่าบริษัทให้ความสำคัญกับคำพูดของเขา และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปแล้วอย่างรวดเร็ว

## ขั้นตอนที่ 7 ปิดคำร้องเรียน

เมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 เสร็จสิ้นแล้วและลูกค้าพอใจ ใน การปิดคำร้องเรียน เราสามารถคิดเป็น “เปอร์เซ็นต์คำ ร้องเรียนที่ปิด” ต่อ “คำร้องเรียนทั้งหมด” ในแต่ละเดือน



# สรุป

องค์การใดที่ยังไม่มี ระบบข้อร้องเรียน จำเป็นต้อง  
สร้างอย่างเร่งด่วน ถ้ามีแล้วก็ต้องทำให้เป็นระบบที่  
ยั่งยืน โดยผู้บริหารต้องใส่ใจและมีส่วนร่วมในการ  
จัดระบบคำร้องเรียนของลูกค้า ถ้าผู้บริหารไม่สนใจ  
แล้วใครในองค์การจะมาสนใจ หากองค์การไม่สนใจ  
ระวังลูกค้าจะหาทางไประบายกับสื่อ และถ้าถึงเวลา  
นั้น ต่อให้แบรนต์ขององค์การแข็งแรงยังไง  
ก็หวั่นไหวแน่ อย่างที่เห็นมาแล้วหลายราย

# การสื่อสารทางโทรศัพท์

- ▶ ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์
  - ❖ เป็นหน้าต่างบานแรกของสถานที่ให้บริการ
  - ❖ เป็นเครื่องมือสร้างความประทับใจให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการ
  - ❖ เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการสื่อสาร
  - ❖ เป็นเครื่องมือที่สร้างความสำเร็จในงานด้านบริการ
  - ❖ เป็นภาพพจน์ของหน่วยงาน หรือองค์กร

# สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการพูดโทรศัพท์

- ▶ ไม่เห็นหน้าแต่ได้ยินเสียง
- ▶ น้ำเสียง
- ▶ จังหวะ ลีลาในการพูด
- ▶ ความรู้สึกของผู้พูด



# สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- ▶ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ไม่ขุ่นมัว
- ▶ รับสายทันทีที่มีเสียงเรียก พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดี”
- ▶ กล่าวคำขอโทษเมื่อต้องปล่อยให้ผู้รับคอยนาน
- ▶ แจ้งชื่อหรือสถานที่ทำงาน
- ▶ ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน

# สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

- ▶ ให้ความสำคัญและความเป็นกันเองของผู้พูด
- ▶ มีปากกาหรือดินสอพร้อมที่จะจดบันทึกทันที
- ▶ จดบันทึกกรณีต้องฝากข้อความ
- ▶ ทบทวนข้อความก่อนจะวางสาย
- ▶ กล่าวคำขอบคุณ เมื่อได้รับความช่วยเหลือต่างๆ ใน  
การโอนสายหรือรับเรื่องไว้

# สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการใช้โทรศัพท์

- ▶ กินอาหารระหว่างพูดโทรศัพท์
- ▶ รับสายแล้วกล่าวคำว่า “ฮัลโหล”
- ▶ ถ้อยคำแสดงความรำคาญผู้พูด เช่น การบ่น การแสดงเสียงที่ไม่พอใจ
- ▶ การโอนสายถ้าไม่แน่ใจว่าจะโอนได้ถูกต้อง
- ▶ ถ้างานยุ่งอย่าวางโทรศัพท์ไว้เฉย ๆ ควรเรียกผู้เกี่ยวข้องมาพูดต่อ

# สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการใช้โทรศัพท์

- ▶ การโต้ตอบด้วยกิริยา และวาจาไม่น่าฟังทางโทรศัพท์ ต้องหลีกเลี่ยงทุกกรณี
- ▶ การวางหูโทรศัพท์โดยไม่มีเหตุผล
- ▶ คำพูดที่ว่า “เท่านั้นใช่ไหม” “มีอะไรอีกไหม”
- ▶ การใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเกินไป
- ▶ หลีกเลี่ยงการใช้วาจาไม่สุภาพ

# การใช้โทรศัพท์ในงานบริการ

- ▶ สอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้า
- ▶ สอบถามความต้องการของลูกค้า
- ▶ ให้คำปรึกษาลูกค้าในเรื่องต่างๆ ไปได้
- ▶ นัดหมายเวลา
- ▶ ยกเลิกนัดต่าง ๆ
- ▶ ฯลฯ



# ในด้านลูกค้าใช้โทรศัพท์ติดต่อในหลายเรื่อง ดังนี้

- ▶ ติดต่อของแคตตาล็อก
- ▶ ติดต่อรายการราคาสินค้า
- ▶ สอบถามเกี่ยวกับตัวสินค้า
- ▶ สอบถามเกี่ยวกับลักษณะอันเป็นจุดเด่นของสินค้า
- ▶ สอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติของสินค้า
- ▶ สอบถามเกี่ยวกับ **spec** ของสินค้า
- ▶ แจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบในตัวสินค้าขัดข้อง
- ▶ ฯลฯ

# การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ดี

- ▶ ก่อนโทรศัพท์ไปหาผู้ใดควรเตรียมให้พร้อม
- ▶ ต่อโทรศัพท์โดยใช้หมายเลขให้ถูกต้องในครั้งเดียว
- ▶ พร้อมที่จะพูดทันทีเมื่อมีผู้รับ
- ▶ ให้เวลาแก่ฝ่ายผู้รับพอสมควร
- ▶ ถามให้แน่ใจว่ากำลังพูดกับผู้ที่ต้องการจะพูดด้วย
- ▶ แสดงตัวให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบทันที
- ▶ ถามความสะดวกของผู้รับ



# การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ดี

- ▶ ตั้งใจฟัง
- ▶ พูดอย่างชัดเจน
- ▶ แจ้งวัตถุประสงค์
- ▶ กล่าวคำขอโทษ หากผิดพลาด
- ▶ โอนสายอย่างถูกต้อง
- ▶ รับข้อความและบันทึกให้ถูกต้อง
- ▶ จบการสนทนาให้เหมาะสม
- ▶ วางหูโทรศัพท์ให้ถูกมารยาท



# แนวทางการปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

- ▶ การเลือกเวลา
- ▶ การใช้เวลา
- ▶ การใช้เสียง และจังหวะในการพูด
- ▶ การใช้คำพูด
- ▶ การปฏิบัติงานขณะพูด
- ▶ การจดบันทึกทางโทรศัพท์และการนำส่งข้อความ





## การใช้เวลา

- ▶ การพูดทางธุรกิจ ครั้งละประมาณ 3 นาที โดยพูดกระชับ สื่อความหมายชัดเจน หากอีกฝ่ายพูดเยิ่นเย้อ ก็หาคำพูดขอตัวอย่างสุภาพ อย่าพูดตัดบทแบบห้วนๆ ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อหาการพูดล่วงหน้า

## การใช้เสียงและจังหวะการพูด

- ▶ พูดด้วยน้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน เป็นธรรมชาติ แสดงความเป็นมิตร อาจแทรกรอยยิ้มเหยาะลงไปใ้ในน้ำเสียง ควบคุมอารมณ์ให้สดชื่น ไม่พูดดังหรือค่อยเกินไป อย่าใช้น้ำเสียงระดับเดียวกันตลอด ควรเป็นคำพูดที่มีท่วงทำนองการสนทนา

# การใช้คำพูด

▶ ใช้ภาษาสุภาพ ถ้อยคำที่ชวนฟัง แต่อย่าใช้คำประติดประดอย ให้ฟังหรรษา มี خانรับ

“ครับ / ค่ะ”

เว้นการพูดตำหนิ

ด้วยถ้อยคำรุนแรง



# การปฏิบัติงานขณะพูด

- ▶ ต้องอยู่ในลักษณะที่พร้อมจะพูดและฟัง ไม่  
ขบเคี้ยวหรืออมอาหารในปาก ไม่สัพยอก  
หยอกเย้า แหย่ผู้อื่นขณะพูด ระวังไม่ให้  
เสียงอื่น ๆ ดังลอดเข้าไปในโทรศัพท์ หาก  
จะต้องละโทรศัพท์ชั่วคราว ต้องบอกให้อีก  
ฝ่ายหนึ่งทราบ



## การจดบันทึกทางโทรศัพท์

- ▶ เมื่อมีผู้โทรเข้ามาขอพูดกับคนๆ หนึ่ง  
ในหน่วยงาน ควรถามให้ชัดเจนว่าใครโทรมาหา  
ใคร หลังจากนั้นต้องตามผู้นั้นมาพูดเลย แต่ถ้า  
ผู้นั้นติดประชุม ให้เขียนข้อความเข้าไปบอกว่า  
มีโทรศัพท์มาจากผู้ใด และแจ้งให้ผู้ที่โทรมา  
ทราบว่าเขาจะออกมาพูดหรือไม่อย่างไร

# การจดบันทึกทางโทรศัพท์

หากถูกขอร้องให้จดบันทึก ควรเขียนข้อความลงในแบบพิมพ์นี้

ถึง.....

วันที่.....

เวลา.....

ขณะที่ท่านไม่อยู่

คุณ.....

จาก.....

โทรศัพท์มา

ให้โทรกลับหมายเลข

โทรมาจะขอพบ

จะโทรมาใหม่

ต้องการพบ

ติดต่อด่วน

ข้อความที่ฝากไว้.....

ผู้รับข้อความ

# การจดบันทึกทางโทรศัพท์

- ▶ เมื่อบุคคลที่ผู้โทรมาประสงค์จะพูดด้วยนั้น ไม่อยู่ ควรบอกให้ผู้โทรมาอย่างสุภาพว่าบุคคลนั้นไม่อยู่ในสำนักงาน โดยไม่ต้องคาดคะเนว่าผู้นั้นไปที่ไหน และจดเบอร์โทรศัพท์ไว้ เพื่อให้ผู้นั้นโทรกลับ หรือถามว่ามีใครที่จะสามารถสนทนาในขณะนี้แทนบุคคลผู้นั้นได้หรือไม่
- ▶ เมื่อไม่ทราบว่าบุคคลที่ผู้โทรศัพท์มาประสงค์จะพูดด้วยไม่อยู่ที่โต๊ะทำงาน และไม่ทราบว่าอยู่ที่ใด ท่านควรจะบอกผู้ที่โทรมาว่าบุคคลนั้นไม่อยู่ และประมาณเวลาในการตามตัวแจ้งให้ทราบว่ารอได้หรือไม่ ถ้าไม่รอให้ถามเบอร์โทรศัพท์ของผู้โทรมาไว้แล้วนำส่งต่อไป

# การตามผู้รับ

- ▶ หากผู้ติดต่อยืนยันจะรอ และขอให้ตามตัว ควรจะพิจารณาความเหมาะสมและหรือรีบดำเนินการให้มีการตามหากเหมาะสมหรือส่งเสียงตามสายภายในเรียกทันที ระหว่างรอตามตัวให้ผู้พูดบอกผู้ติดต่อทุกกระยะ 1 นาที

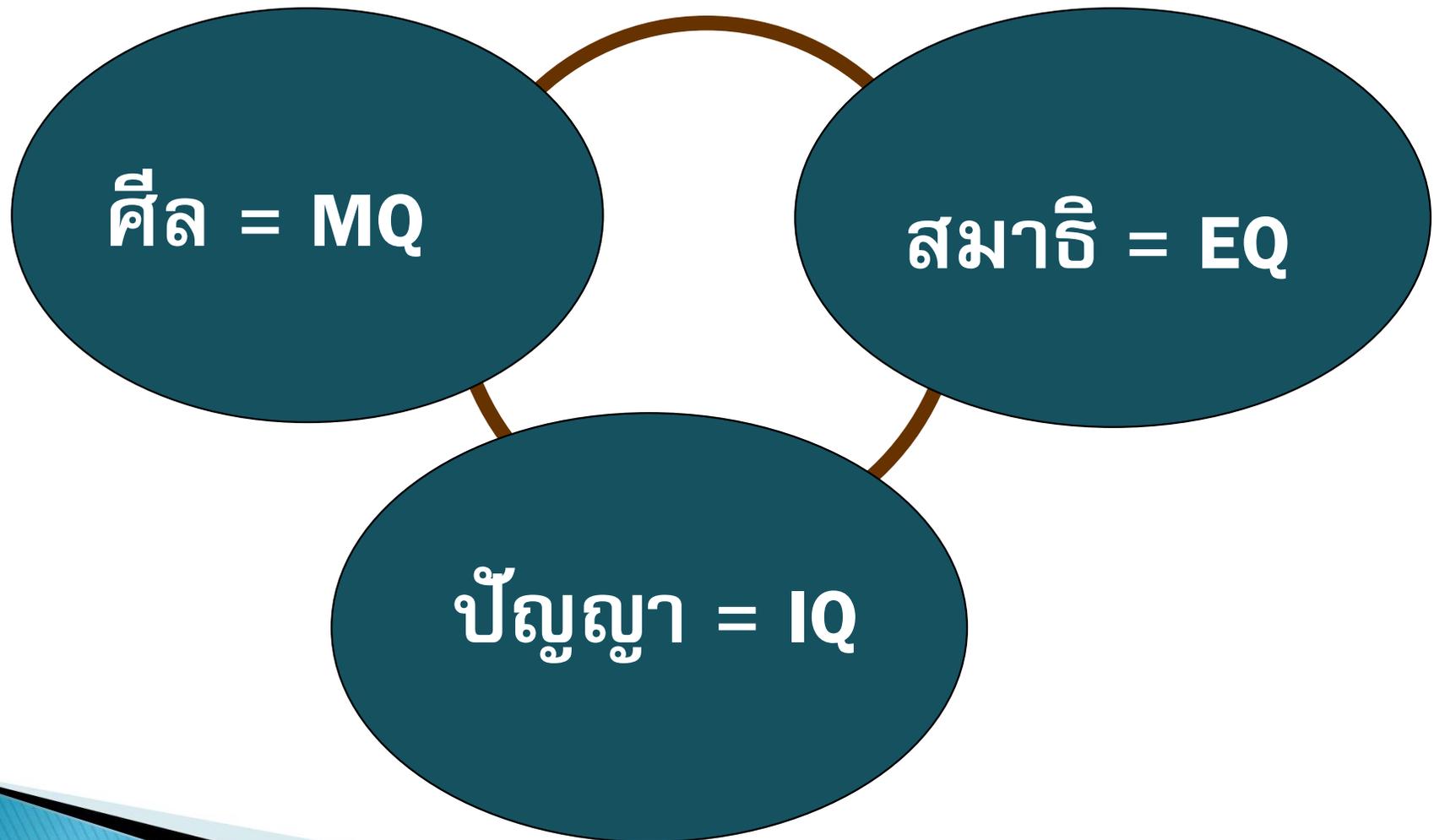


# Topic 4 : การสร้างดุลยภาพแห่งจิตเพื่อการใช้อารมณ์ อย่างสร้างสรรค์

## Concept

- การระงับอารมณ์และวิธีการบริหารอารมณ์ตนเองเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริการและการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้บริหารอารมณ์ตนเองได้ดี มักจะมีความสุขและประสบความสำเร็จมากกว่าผู้อื่น
- กิจกรรมฝึก Mind Training เพื่อดุลยภาพของจิตใจ และพัฒนา EQ ให้สามารถบริหารจัดการอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออก สำหรับผู้รับข้อร้องเรียน

# การจัดการอารมณ์กับงานบริการ



# ลักษณะของคนที่มี E.Q. ต่ำ

- \* ไม่เข้าใจตัวเอง
- \* ไม่เข้าใจคนอื่น
- \* ไม่ยอมรับความจริง
- \* เอาแต่ใจตัวเอง



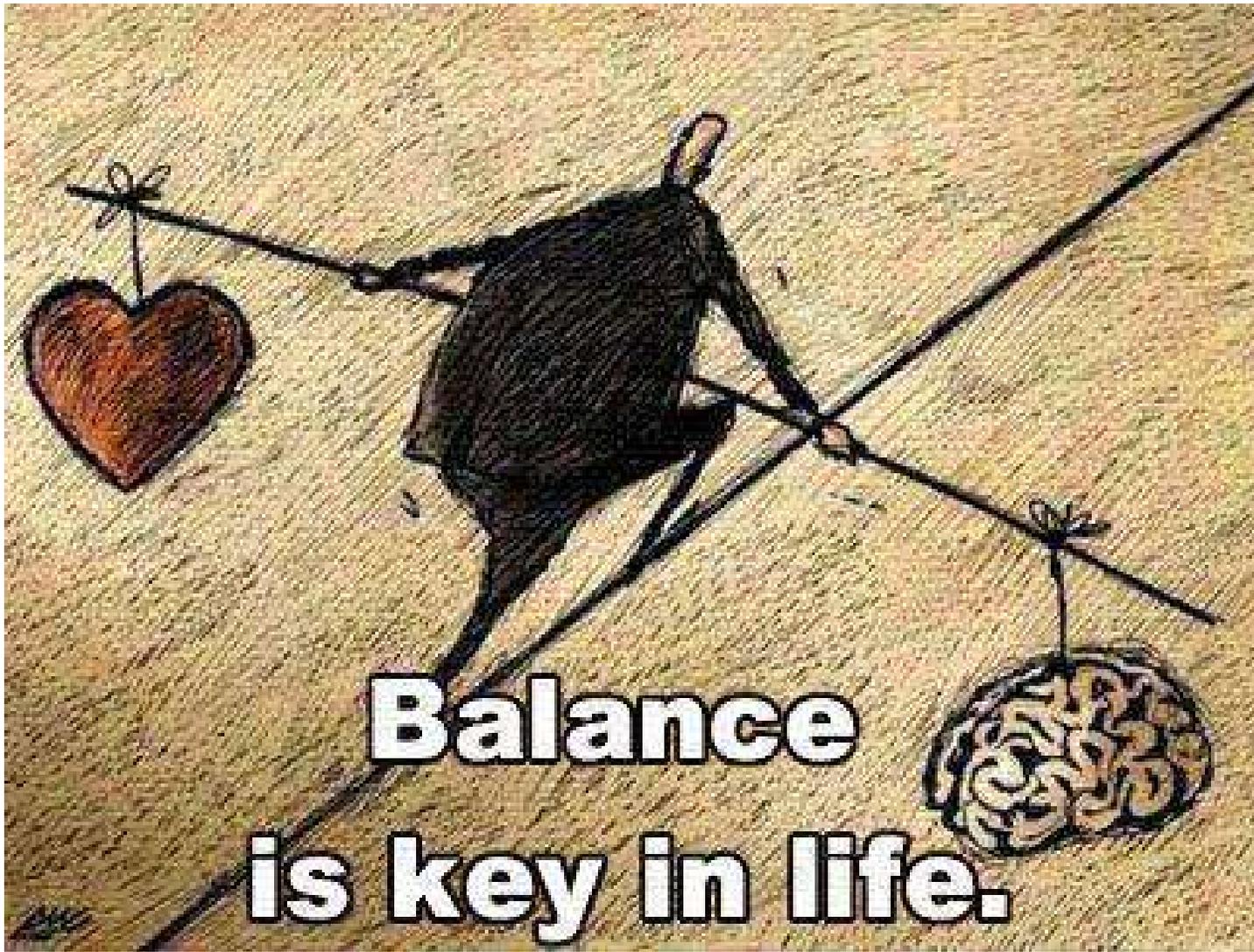
เวลาโกรธ เครียด ผิดหวังจะมี  
อาการมากและนานกว่าปรกติ

- \* คุณอารมณ์ไม่ได้ ขาดความ  
อดทน และอดกลั้น
- \* ขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้อื่น
- \* ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
- \* เก็บตัวอยู่ในโลกของตนเอง

# หลักการบริหาร EQ

- ทำสมาธิเป็นประจำ
- ไม่โกรธง่าย / ไม่อาฆาตผู้อื่น
- ปรับอารมณ์เป็นบวกเสมอ
- มองภาพบวกกับชีวิตเสมอ
- ไม่มองคนในด้านร้าย
- เข้าใจมนุษย์ 2 ด้าน
- ปล่อยวาง
- สร้างทัศนคติที่ดีต่อชีวิต

# Happy Life & Work-life Balance



งานได้ผล คนเป็นสุข สังคมน่าอยู่

# The Roadmap to Work–life Balance

- ▶ ด้านการงาน ควรทุ่มเทให้พอดีแค่ไหน
- ▶ ด้านครอบครัว ตั้งเป้าหมายมั่นคงแค่ไหน
- ▶ ด้านชีวิต จะดูแลร่างกายและจิตใจให้มี  
ความสุขแค่ไหน อย่างไร
- ▶ ด้านสังคม ให้เวลากับสังคมอย่างไร

# มนุษยโลก กำลังป่วย ??

ป่วยกาย

ป่วยใจ

ป่วยทางจิต  
วิญญาณ

# ตรวจสุขภาพความสุขกันหน่อย

## The 8 Happiness Boxes

- ▶ Happy Body สุขภาพดี
- ▶ Happy Heart ใจงาม
- ▶ Happy Money ปลอดภัย มีเงินเก็บ
- ▶ Happy Relax ดำเนินชีวิตแบบผ่อนคลาย
- ▶ Happy Brain ศึกษา หาความรู้ พัฒนาสมอง
- ▶ Happy Soul สุขสงบทางใจ มีศรัทธาในศาสนา
- ▶ Happy Family ครอบครัวดี อบอุ่น มั่นคง
- ▶ Happy Society สังคมดี สามัคคี ประองตอง

# Roadmap to Happiness

---

ความสุขจากการได้ช่วยเหลือคนอื่นให้พ้นทุกข์

สุขสว่าง

ความสุขภายใน พอใจในชีวิต ปฏิบัติธรรม

สุขสงบ

ความสำเร็จ ภูมิใจ แก้ปัญหาได้ มีเกียรติ

สุขสง่า

ความสะอาด สบาย ท่องเที่ยว อยู่ใน  
สภาพแวดล้อมที่ดี

สุขสบาย

ความสนุกชั่วคราว กิน กาม เกม

สุขสนุก



**“พระใดที่ปรารถนา  
ขอจงบันดาลมาแก่ท่านเถิด  
พระใดอันประเสริฐ  
ขอจงบังเกิดแก่ท่านเทอญ”**

**อ.กฤษ แก้วประเสริฐ**  
**Mobile:091-599-5494**