



Idea & Ido

สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
S+M+L+E for SMILE

ภก.ประชาสธรณ์ แสนภักดี M.P.H.

www.prachasan.com

มาเริ่มต้นปีงบประมาณใหม่ด้วยการเตรียมบริการที่สุุดประทับใจไว้ให้ประชาชนผู้รับบริการด้วยแนวคิดการสร้างคามพึงพอใจ S+M+L+E เพื่อคุณลูกค้า แนวคิดต่อไปนี้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกรูปแบบเพราะทั้งหมดนี้คือสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการทำงานบริการที่จะทำให้คุณลูกค้ายิ้มออก (SMILE) รวมทั้งประทับใจไปอีกนาน

Services บริการ สิ่งแรกที่ลูกค้าคาดหวังจากเราก็คือได้บริการครบถ้วนและตรงตามความต้องการรวมทั้งเป็นบริการที่ได้มาตรฐาน (standard) ดังนั้น เราควรจะเข้าใจและสนใจความต้องการของผู้มารับบริการว่าเขาต้องการบริการอะไร และบริการของเรามีขอบเขตขนาดไหน แนวคิดในเรื่องนี้จะต้องศึกษาเพิ่มเติมก็คือ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือที่เรียกว่า Customer Relation Management - CRM นั่นเอง

Mind จิตใจ การบริการของเราจะต้องทำด้วยใจ มีความใส่ใจ ให้ความสนใจ ทำความเข้าใจ แสดงความเห็นใจ มีความพร้อมและเต็มใจ มีภูมิใจ และเราต้องรู้สึกมีความสุข เมื่อได้บริการคุณลูกค้า เพราะมันจะสื่อออกมาทางสายตา การแสดงออก คุณลูกค้าที่มารับบริการจากเราเขาสัมผัสสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ หัวใจจึงอยู่ที่เราจะต้องฝึกผู้ให้บริการในเรื่อง ใจ ต่างๆ ที่นำเสนอมานี้

Information ข้อมูลข่าวสาร อีกเรื่องที่เราขาดไม่ได้หากต้องการให้คุณลูกค้าพึงพอใจ ก็คือการได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการของตนเอง เช่น เรื่องการดูแลตนเอง อาหาร การใช้จ่าย การบริการอื่นๆ สิทธิบัตร สารสนเทศต้องเตรียมไว้ให้พร้อมเพื่อการบริการ ให้มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีความน่าเชื่อถือ และอยู่ในรูปแบบที่คุณลูกค้าเข้าใจง่ายใช้ภาษาที่คนธรรมดาใช้กันไม่ต้องวิชาการสูงมาก

Listen การรับฟัง ลูกค้าจะพอใจมากหากผู้ให้บริการฟังเสียง โดยเฉพาะเสียง จริงๆ ในใจของเขา รับฟัง ไม่ใช่แค่ได้ยิน Hearing เท่านั้น หากฟังการฟังก็ต้องฟังด้วยใจนั่นเอง การจะเป็นผู้ที่ดีจะต้องฝึกฝนและเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการฟังเสียงตัวเองก่อน หากเป็นตัวเอาไปรับบริการเราต้องการอะไร เรามีปัญหาอะไร เมื่อได้ยินเสียงของตัวเราเองต่อไปก็ไม่ใช่เรื่องยากหากจะฟังเสียงคุณลูกค้าด้วยใจเรา

Effectiveness ประสิทธิภาพ และสุดท้ายขาดไม่ได้คือ การมีประสิทธิภาพในการบริการโดยเฉพาะเรื่องของเวลา ในการบริการ ความรวดเร็วในการทำงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ดังนั้น เราควรจะพัฒนาระบบ พัฒนาคู่มือ พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความพร้อมเสมอ เพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน ระบบการจัดคิว ระบบการทำงานแบบ One Stop Service ก็จะต้องถูกพัฒนาขึ้นมารองรับ

ดังนั้นแล้วหากเราสามารถให้สิ่งพื้นฐานทั้ง S+M+L+E กับคุณลูกค้า รับรองเดินออกจากหน่วยบริการของเราไปเขา SMILE (ยิ้ม) แน่นนอน ลองนำไปประยุกต์ใช้ดูนะครับ ทำให้ได้ ให้ครบ โดยเฉพาะ การฟังเสียงเขา Listen เป็นสิ่งที่ทำได้โดยไม่ต้องใช้เงิน แต่ใช้ใจ ฟังด้วยใจ แล้วท่านจะรู้ว่า สุขทั้งผู้ให้ สบายใจทั้งผู้รับมันเป็นอย่างนี้ บทความนี้นั้นดีให้นำไปเผยแพร่หากจะเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ สนใจบทความที่เกี่ยวข้องกันติดตามได้จากหนังสือรวมแผนที่ความคิดเพื่อชีวิตและการทำงาน (Mind Maps for Work & Life) ของผู้เขียน รวมทั้งบทความย้อนหลังทุกฉบับขอเชิญที่เว็บไซต์ www.prachasan.com เข้าไปในส่วนของ Idea & Ido แลกเปลี่ยนความคิดเห็น e-mail : prachasan@gmail.com