เอกสารประกอบการบรรยาย "การบริการที่ประทับใจประชาชน"
15 มี.ค. 2549 ณ รพศ.ขอนแก่น โดย ภก.ประชาสรรณ์ แสนภักดี

บริการด้วยใจ ที่ไม่ธรรมดา Service Unusual

อะไรอยู่ในห้องมืด

- บริการที่ดี (GOOD)
- บริการที่ยิ่งใหญ่ (GREAT)

รับรู้ความรู้สึกของประชาชน (ฟังเสียงหัวใจประชาชน)

- รับเสียงร้องทุกข์
- รับฟังพนักงานที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง
- การจัดการด้านการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง
- สัมภาษณ์ลูกค้าที่มาประจำหรือห่างหายไป
- ศึกษาความต้องการของลูกค้ารายใหญ่หรือลูกค้ากลุ่มใหญ่
- จัดให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การศึกษาจากการบริการ (ทำที่เป็นลูกค้ามารับบริการ)

สิ่งที่ต้องทำ (Action)

- เกี่ยวพัน
- สัมพันธ์
- ผูกพัน
- พัวพัน

กำหนดเกณฑ์วัดผลอย่างเหมาะสม

- เกณฑ์วัดกระบวนการ (Process)
- เกณฑ์วัดผลลัพธ์ (Outcomes)
- เกณฑ์วัดลูกค้า (Customer)

R.A.T.E.R. 5 มิติหลัก

- Reliability : ความน่าเชื่อถือ
- Assurance : ความมั่นใจ
- Tangibles : สิ่งที่จับต้องได้
- Empathy : ความเห็นอกเห็นใจ
- Responsiveness : การตอบสนองที่รวดเร็ว

เลือกกลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสม

F.A.C.E

- Flexible : ความยืดหยุ่น
- Attentive : ความเอาใจใส่
- Courteous : ความสุภาพ อ่อนน้อม
- Efficient : ความมีประสิทธิภาพ

ลูกค้าสัมผัสเราได้ 3 รูปแบบ

- การสัมผัสทางกายภาพ
  - รูป
  - รส
  - กลิ่น
  - เสียง
  - สัมผัส
- การสัมผัสผ่านการให้และรับบริการ
- สัมผัสผ่านผู้ให้บริการ (พนักงาน)

ค้นหาคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ (Value Need)

คุณค่าหรือผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ
=
ผลประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ
-
ต้นทุนที่คิดว่าจะต้องเสียไป

บริการจากหัวใจ ไม่ใช่จากกฎ/ตำรา

Customized for Customer

พีระมิดของการสร้างประสบการณ์การบริการ (Service Pyramid)

- ลูกค้า Customers
- ผู้ให้บริการ People
- กระบวนการการให้บริการ Process
- สินค้าหรือบริการ Products
- กลยุทธ์ในการให้บริการ o Service Strategy
- ความเป็นผู้นำ o Leadership
- การวัดผลการให้บริการ o Measurements

แผนที่ความคิด "บริการอย่างไรให้ประทับใจพี่น้องประชาชน" จากหนังสือ บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา
mapping โดย ภก.ประชาสรรณ์ แสนภักดี M.P.H. download แผนที่แผ่นนี้ได้ที่ www.prachasan.com