

HOW TO MAKE YOUR CUSTOMERS SATISFIED

ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

บทบาทของ กพร.

ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานพัฒนาระบบราชการ เพื่อ...

“พัฒนาระบบราชการ สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ
ยกระดับคุณภาพการบริการ สู่การพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ”



ทำไมต้องฟังเสียงของผู้รับบริการ?

ผู้รับบริการ = ผู้ที่ได้รับผลโดยตรงจากการทำงานของเรา
เสียงของผู้รับบริการจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้เราเห็นว่า
“บริการของเราดีตรงไหน และควรพัฒนาอะไร”

- 👂 รับฟัง → ผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร
- 💬 เข้าใจ → ความคาดหวังและปัญหาคืออะไร
- 🔍 ค้นหา → จุดไหนของบริการที่ยังเป็นอุปสรรค
- 🔄 นำไปปรับปรุง → พัฒนาศักยภาพให้ตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น

สิ่งที่ต้องรับฟัง ไม่ใช่แค่ “ความพึงพอใจ”
แต่รวมถึง คำชม • ข้อเสนอแนะ • ปัญหา • ความคาดหวัง

“เสียงของผู้รับบริการ คือข้อมูลสำหรับพัฒนาบริการ”



เข้าใจผู้รับบริการ

ผู้รับบริการไม่ได้ต้องการเพียง “ข้อมูลหรือเอกสาร”

แต่หลายคนกำลังเผชิญกับปัญหา ต้องการ **ความช่วยเหลือ คำปรึกษา และโอกาสในการเริ่มต้นชีวิตใหม่**

จากการสำรวจการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ จากเจ้าหน้าที่ศูนย์เรียนรู้และสถานคุ้มครองฯ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการมีความหลากหลายทั้ง **ช่วงวัย • สภาพเศรษฐกิจ • สังคม • ปัญหาและความต้องการ**

ดังนั้น การให้บริการจึงควร

- เข้าใจบริบทของแต่ละบุคคล
- รับฟังอย่างตั้งใจและไม่ตัดสิน
- สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- คำนึงถึงศักดิ์ศรี ความเป็นส่วนตัว และความลับ
- ออกแบบบริการให้เหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกัน

หัวใจสำคัญ: “ไม่มีรูปแบบเดียวที่เหมาะสมกับผู้รับบริการทุกคน”



ผู้รับบริการหลักของ สค.

1. ผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว / ถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ

💖 ต้องการความปลอดภัย ความเข้าใจ และการคุ้มครอง

→ รับฟัง • รักษาความลับ • ไม่ตัดสิน • เคารพศักดิ์ศรี

2. ผู้ขอรับเงินสงเคราะห์

💰 ต้องการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการอย่างเข้าใจง่าย

→ ลดความซับซ้อน • อธิบายขั้นตอนชัดเจน • มีคู่มือ/ช่องทางให้ศึกษา

3. ผู้สมัครฝึกอาชีพ

🌱 ต้องการทักษะ โอกาส และรายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง

→ มุ่งผลลัพธ์ที่นำไปใช้ได้จริง ไม่ใช่เพียงจำนวนผู้เข้าร่วม

4. ผู้ขอข้อมูลการดำเนินงาน

📖 ต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้

→ ข้อมูลชัดเจน • รวดเร็ว • โปร่งใส • มีช่องทางสืบค้น/ประสานงาน

เป้าหมายร่วมของการให้บริการ

“เข้าใจผู้รับบริการ → เข้าถึงบริการ → ได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสม → เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อชีวิต”



บทเรียนจากการปฏิบัติงาน

1. รอยยิ้ม คือจุดเริ่มต้นของความประทับใจ

- ยิ้มอย่างจริงใจ
- กล่าวทักทายทุกครั้ง
- สบตาและแสดงความพร้อมให้บริการ
- สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร

2. Service Mind คือหัวใจของการบริการ

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- เคารพผู้รับบริการทุกคน
- เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล
- ให้ความสำคัญกับความรูสึกของผู้รับบริการ

3. อธิบายให้เข้าใจง่าย ลดความกังวลของผู้รับบริการ

- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- อธิบายทีละขั้นตอน
- ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ
- เปิดโอกาสให้ซักถาม

4. การประสานงานและแก้ไขปัญหา คือการสร้างเชื่อมั่น

- ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการหาคำตอบเพียงลำพัง
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว
- ติดตามผลจนเรื่องแล้วเสร็จ
- แจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ

5. เปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสด้วย LAST Model

L - Listen – รับฟังโดยไม่ขัดจังหวะ

A - Apologize – กล่าวขอโทษต่อความไม่สะดวก

S - Solve – อธิบายและแก้ไขปัญหา

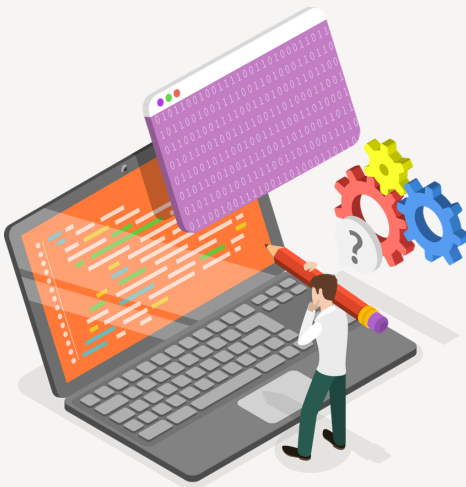
T - Thank – ขอบขอบคุณที่สะท้อนความคิดเห็น



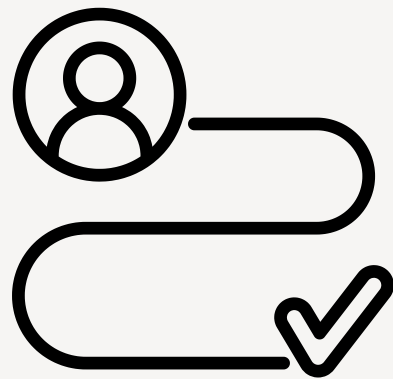
บทเรียนจากหน่วยงานต้นแบบ กรมสรรพากร



One Stop Service
ลดการเดินทางจุด



Data-Driven Service
ใช้ข้อมูลและสถิติในการพัฒนางาน



Customer Journey
ออกแบบบริการจากมุมมองของประชาชน



Digital First
เพิ่มบริการออนไลน์
แต่ยังคงมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ที่ไม่ถนัดเทคโนโลยี



กรมสรรพากรโดดเด่นด้าน "ระบบ"



บทเรียนที่ได้เรียนรู้ (Lesson Learned)
ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ไม่ได้อยู่ที่ความเร็วของการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการให้บริการด้วยความจริงใจ การรับฟังอย่างเข้าใจ การสื่อสาร ที่ชัดเจน การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ และการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง



จากการถอดเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการเปรียบเทียบจากกรมสรรพากร WU BEST PRACTICE ของ สค. ดังนี้...

💖 HUMAN TOUCH

เข้าใจ เอาใจใส่ และเคารพศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ

📍 ลงพื้นที่เข้าถึงประชาชน

เข้าใจบริบทจริง เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และทำงานร่วมกับเครือข่าย

🤝 SERVICE MIND

เต็มใจ สุภาพ เป็นมิตร และพร้อมช่วยเหลืออย่างเท่าเทียม

🌱 สร้างผลลัพธ์ที่มีความหมาย

ไม่ใช่เพียง “ให้บริการเสร็จ” แต่ช่วยให้ผู้รับบริการมีโอกาส แก้ปัญหา พัฒนาตนเอง และยกระดับคุณภาพชีวิต

✅ การปฏิบัติงาน 3 ระยะ

ก่อนให้บริการ

“เตรียมพร้อม เข้าใจบริบท”

- ศึกษาข้อมูลผู้รับบริการล่วงหน้า
- ศึกษาบริบทพื้นที่และชุมชน
- ประสาน อปท. และเครือข่าย
- เตรียมเอกสารและอุปกรณ์

ระหว่างให้บริการ

“เข้าใจ รับฟัง และช่วยให้เรื่องสำเร็จ”

- ยิ้ม ทักทาย สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร
- รับฟังด้วยความเข้าใจ
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- ให้ข้อมูลครบถ้วน
- ช่วยประสานงานเมื่อจำเป็น

หลังให้บริการ

“ติดตาม และนำไปพัฒนา”

- ติดตามผล
- รับฟังข้อเสนอแนะ
- ประเมินความพึงพอใจ
- นำข้อมูลมาปรับปรุงบริการ



และองค์ความรู้ใหม่ที่พบ....

5 องค์ประกอบของบริการที่สร้างความพึงพอใจ

Human Touch

เข้าใจและใส่ใจ

เคารพศักดิ์ศรี โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อยู่ในภาวะเปราะบาง

Service Mind

เต็มใจและเป็นมิตร

พร้อมช่วยเหลือ ให้บริการอย่างสุภาพและเท่าเทียม

Clear Communication

สื่อสารให้เข้าใจง่าย

อธิบายขั้นตอนชัดเจน และเปิดโอกาสให้ซักถาม

Continuous Support

ช่วยเหลือจนเรื่องเดินหน้า

ประสานงาน ติดตามผล และช่วยให้เข้าถึงบริการได้อย่างเหมาะสม

Continuous Improvement

ฟังแล้วนำไปพัฒนา

นำคำชม ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และบทเรียนมาปรับปรุงงาน



แนวทางพัฒนาการบริการของ สค.

เพื่อให้การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสค. เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงได้จัดกลุ่มแนวทางการพัฒนาออกเป็น 3 หมวดสำคัญ ดังนี้

1.ด้านกายภาพ



“สถานที่พร้อม” สร้างพื้นที่ที่สะดวก ปลอดภัย เป็นส่วนตัว และทุกคนเข้าถึงได้

2.ด้านช่องทางบริการ



“บริการง่าย” ลดขั้นตอน ลดภาระ เพิ่มช่องทางออนไลน์ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน

3. ด้านบุคลากร



“คนเข้าใจ” ให้บริการด้วย Human Touch และ Service Mind พร้อมพัฒนาทักษะการสื่อสารและการดูแลกลุ่มเปราะบาง



Do&Don't การให้บริการ

DO : สิ่งที่ดีควรปฏิบัติ

-  ยิ้มแย้ม ทักทาย และแสดงความเต็มใจให้บริการ สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ
-  ตั้งใจรับฟังผู้รับบริการอย่างเข้าใจ เปิดโอกาสให้เล่าปัญหาอย่างเต็มที่
-  ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์ราชการที่ซับซ้อน
-  อธิบายขั้นตอน เอกสาร และระยะเวลาให้ชัดเจน
-  ช่วยประสานงานและติดตามปัญหาอย่างต่อเนื่อง
-  ให้บริการรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
-  คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและรักษาข้อมูลผู้รับบริการ
-  แนะนำช่องทางออนไลน์ เช่น QR Code, Line OA, เว็บไซต์
-  รับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงงาน
-  บริการด้วยความเข้าใจและใส่ใจทุกกลุ่มเป้าหมาย

DON'T : สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

-  แสดงสีหน้าเฉยเมย ไม่สนใจผู้รับบริการ
-  ขัดจังหวะหรือเร่งรัดการพูดของผู้รับบริการ
-  ใช้ศัพท์เฉพาะหรือภาษาราชการมากเกินไป
-  ปลอมให้ผู้รับบริการสับสนหรือไม่ทราบขั้นตอน
-  ส่งต่อเรื่องโดยไม่ให้คำแนะนำหรือไม่ติดตามผล
-  ให้กรอกข้อมูลหรือยื่นเอกสารซ้ำหลายครั้ง
-  สอบถามข้อมูลส่วนตัวในพื้นที่เปิดเผย
-  ละเลยการแจ้งช่องทางอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม
-  มองข้ามคำติชมและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
-  ให้บริการแบบเร่งรีบหรือใช้มาตรฐานเดียวกับทุกกรณีโดยไม่คำนึงถึงบริบท



10 เทคนิคสร้างความพึงพอใจ

😊 ยิ้มก่อนเสมอ

👂 รับฟังจนจบ

💬 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

📋 อธิบายขั้นตอนให้ชัดเจน

🕒 ลดการรอคอย

🤝 ช่วยประสานงานเมื่อจำเป็น

🔒 รักษาความลับ

⚖️ ให้บริการอย่างเท่าเทียม

🔄 ติดตามผลจนเสร็จสิ้น

🙏 กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง

GOLD — สูตรง่าย ๆ ในการสร้างประสบการณ์ที่ดี

G = Greeting → ทักทายอย่างเป็นมิตร

O = Open Mind → เปิดใจ

L = Listen → รับฟัง

D = Deliver Beyond Expectation → ส่งมอบบริการที่เกินความคาดหวัง



“LAST Model”

L

Listen

รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ
ไม่ขัดจังหวะ
และเปิดโอกาส
ให้ผู้รับบริการได้อธิบาย
อย่างเต็มที่

A

Apologize

กล่าวคำขอโทษ
ต่อความไม่สะดวก
หรือความกังวลที่เกิดขึ้น
แม้ปัญหานั้นจะไม่ได้เกิด
จากเจ้าหน้าที่โดยตรง

S

Solve

อธิบายข้อเท็จจริง
และชี้แจงขั้นตอน
การแก้ไขปัญหา
อย่างเหมาะสม
รวมถึงการประสาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เพื่อขอรับความช่วยเหลือ

T

Thank

ขอบคุณผู้รับบริการ
ที่แจ้งข้อคิดเห็น
หรือข้อร้องเรียน
เพราะทุกข้อเสนอแนะ
เป็นโอกาสในการพัฒนา
คุณภาพการบริการ
ให้ดียิ่งขึ้น



รักษา “จุดแข็ง” ที่ผู้รับบริการชื่นชม”
พัฒนา “สิ่งที่ยังเป็นโอกาส”
และนำองค์ความรู้ไปใช้ในงานจริง

เพราะการพัฒนาการบริการไม่จำเป็นต้องเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่
แต่เริ่มได้จาก “สิ่งเล็ก ๆ ที่เราทำให้ดีขึ้นในทุกวัน”

ชุดความรู้ฉบับเต็ม



<https://dg.th/i8qv2zxd9r>

ประเมินความรู้



<https://dg.th/i8qv2zxd9r>