Customer Feedback and Service Recovery

การตอบรับจากลูกค้าและการพลิกฟื้นสถานการณ์

สู่การบริการที่ประทับใจ

เนคเทคจับมือซิป้าโชว์ผลสำรวจมูลค่าตลาดไอซีทีไทยปี 54 โตกว่า 5.3 แสนล้านบาท คาดปีนี้ยังโตต่อเนื่อง กว่า 10 %

จะทำอย่างไร ???????

หากผู้ใช้บริการ หมดความอดทน

และแสดงอารมณ์รุนแรง

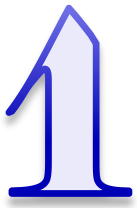
ผู้ป่วยถ่ายภาพ คลิป การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่

- เวลา **9.40** น.รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ห้อง ปชส. เรื่อง มีผู้ป่วยถ่ายภาพ คลิป การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ... ทาง หน่วยงาน ได้เข้าไปเจรจาแล้ว ผู้ป่วยไม่ลบภาพออกจากโทรศัพท์มือถือ ผู้ป่วยโวยวายไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ.... ได้ตามหัวหน้าหน่วยรักษาความปลอดภัย มาเจรจาแล้ว ผู้ป่วยยืนยันไม่ลบภาพ และคลิปวิดีโอ

เรื่องมีอยู่ว่า.....

- **8.20** น. ผู้ป่วย เดินมา ด้วยเรื่องปวดท้อง หลังพยาบาลคัดกรองให้นั่งรอพบแพทย์ที่เก้าอี้พักคอยหน้าห้อง **9.30** น. มีผู้ป่วยเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยรักษาความปลอดภัย มาตรวจ ขอเปลนอน เจ้าหน้าที่จัดเปลนอนให้ และแขวนป้ายที่เตียงผู้ป่วยไม่พึงพอใจ พูดเสียงดัง แจ้งว่าตนเองมาตั้งนานแล้วทำไมไม่มีป้าย ลุกขึ้นมาถ่ายรูป นาฬิกา **Flow, chart** และ เจ้าหน้าที่ ทาง หน่วยงานจึงเปลี่ยน คน **SRP** เป็นคุณ.... ขณะที่กำลังพูดคุยคนไข้อัดคลิปวิดิโอ ได้รายงานพญ. ...และ หัวหน้าหน่วยรักษาความปลอดภัย เข้ามาเจรจา เพื่อขอลบแต่ไม่สำเร็จ ผู้ป่วยอ้างว่าที่ถ่ายภาพ และคลิปไว้ เพื่อประกอบการร้องเรียน ขณะที่หาข้อมูล ผู้ป่วยกำลังได้รับการตรวจจากแพทย์อยู่

พยายามสร้างบรรยากาศที่เราต้องการ



ไวต่อความรู้สึกของผู้ป่วยและญาติ

สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการหรือคาดหมาย

ไวต่อความรู้สึกของเจ้าหน้าที่
และสร้างความมั่นใจให้กับทีมงานด้วย

การเตรียมตัวเมื่อได้รับเรื่อง

- ไปที่เกิดเหตุทันที
- หาข้อมูลจากพยานบุคคลให้รอบด้าน ทีมงาน
- หาข้อมูลจากเอกสาร เวชระเบียน
- ข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมา
- ประเด็นปัญหาเบื้องต้นที่ผู้ป่วยต้องการ
- ประเด็นปัญหาความต้องการของทีม
- ประเด็นความปลอดภัยของผู้เจรจา

มีประเด็นใหญ่ๆสองเรื่อง

ผู้ป่วย	เจ้าหน้าที่
ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ถ่ายภาพ และคลิปไว้ เพื่อประกอบการร้องเรียน	ไม่สบายใจ ต้องการให้ผู้ป่วยลบภาพและคลิปออกจากโทรศัพท์มือถือ

ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองแล้วทำไมยังโกรธอยู่ ติดใจเรื่องอะไร?????

รายนี้ค่อนข้างยาก

- ผู้ป่วยมีอารมณ์รุนแรง
- ผ่านการปะทะคารมมาหลายรอบรอบ
- มีรปภ.อยู่หน้าประตู 4 คน
- ผู้ป่วยนอนตัวงอ หันหลังอยู่

ผู้ป่วยไม่ชอบความรุนแรง ขอเข้าไปคนเดียว แต่ให้รปภ. สังเกตการณ์อยู่ด้านนอก เตรียมเส้นทางหากเกิดความรุนแรง

เป้าหมายวันนี้

- ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน
- ผู้ป่วยลบภาพ และคลิปออกจากโทรศัพท์มือถือด้วยความเต็มใจ
- มีสัมพันธภาพ และความรู้สึกที่ดีต่อกันก่อนผู้ป่วยกลับบ้าน

พกความมั่นใจมาเต็ม 100

ใช้“น้ำ” เข้าไปดับไฟ

ฟังด้วยใจที่เป็นธรรม

หันเหความสนใจของผู้รับบริการ

2

ถามถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น เปิดประเด็นสอบถามความรู้สึกของลูกค้า

ใช้น้ำคำเป็นตัวนำ ตามด้วยน้ำมือ และน้ำใจ

- เดินไปที่เตียง กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ คุณ.....”ยกมือไหว้ แนะนำตัว และกล่าวขอโทษ กับเหตุการณ์ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ ด้วยวาจาที่นุ่มนวล
- สัมผัสที่มือผู้ป่วย สอบถามถึงความเจ็บป่วย ให้ผู้ป่วยเล่าความเป็นมาตั้งแต่ต้น เพื่อหันเหความสนใจของผู้รับบริการ

แสดงความเข้าใจในปัญหาผู้ป่วย

3

รับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจไม่ขัดจังหวะ

ซักถามรายละเอียดเหตุการณ์

แสดงความเห็นใจเข้าใจด้วยวาจา

สำคัญที่ภาษากาย และภาษาใจ

ข้อมูลจากผู้ป่วย

- ทำธุรกิจส่วนตัว เกี่ยวกับรับทำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กับหน่วยงานต่างๆ เคยไปร้องทุกข์ในระดับกระทรวงมาแล้ว
- วันนี้ตั้งใจจะส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานไปที่โรงพยาบาล หากไม่ได้ผลจะส่งระดับกระทรวง
- ภรรยาเป็นพยาบาลใน 3 จังหวัด เข้าใจระบบงานโรงพยาบาลพอสมควร
- มีลูก 1 คน วันนี้พาลูกมาสอบด้วย

ข้อมูลจากผู้ป่วย

- เห็นผมแต่งกายไม่ดีเหรอถึงไม่ได้รับการดูแล
- การคัดกรองของพยาบาล พยาบาลควรเป็นผู้พิจารณาว่าใครควรได้เปลนอน ใครควรนั่งรอ ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยขอเอง
- ระบบการสื่อสาร/ป้ายที่ให้กับผู้ป่วยไม่เป็นธรรม ผู้ป่วยทุกคนควรได้รับป้ายหรือ สลิปบอกคิวโดยประมาณ ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่หรือคนรู้จัก (จากคำบอกเล่าของผู้ป่วย)
- คิดว่าผมเป็นคนอย่างไรถึงได้ตาม รปภ.ถึง 4 คน

แสดงความเข้าใจในปัญหาผู้ป่วยในประเด็น

- ไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการคัดกรอง และแสดงป้ายลำดับคิว
- การที่หน่วยงานเรียก รปภ.มา 4 คน ทำเสมือนเขาเป็นผู้ก่อการร้าย
- ความล่าช้าของการให้บริการ
- กังวล เป็นห่วงลูกที่กำลังสอบ

เปลี่ยนมุมมองและสัมพันธภาพไปในทางที่ดี

4 การกล่าวคำขอโทษ/เสียใจกับข้อขัดข้อง ทบทวนข้อเท็จจริงของปัญหา

- ขอบคุณที่ยังเป็น “พวกเดียวกัน” เป็นครอบครัวทีมสุขภาพ คงเข้าใจกันได้ง่าย
- เนื่องจากวันนี้เป็นวันทำบุญโรงพยาบาล ขอเอาบุญมาฝากด้วย
- หลังได้ยาแก้ปวดสักครู่คงอาการดีขึ้นนะคะ
- วันนี้ขอให้ลูกคุณโชคดีในการสอบนะคะ
- ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะหลายๆอย่างรวมทั้งการคัดกรองและการให้ป้ายแสดงลำดับคิวทางเราขอรับไปปรับระบบงานนะคะ

4 การกล่าวคำขอโทษ/เสียใจกับข้อขัดข้อง ทบทวนข้อเท็จจริงของปัญหา

- เมื่อประเมินได้ว่าผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดี ก็เดินเรื่องเข้าสู่ประเด็นสุดท้ายที่เราจะขอให้ลบภาพและคลิปในโทรศัพท์มือถือ โดยเกริ่นนำ “การถ่ายภาพ วิดิโอในโรงพยาบาล เคยมีข่าวในทีวี หรือสื่อออนไลน์ แต่เป็นของที่อื่น ทางโรงพยาบาลจึงมีข้อห้ามไว้ ทราบว่าคุณได้ถ่ายไว้ จะขออนุญาตให้คุณลบออกได้ไหมคะ”
- ผู้ป่วยก็ตอบรับเป็นอย่างดี สุดท้าย ผู้ป่วยกล่าวขอบคุณ และยินยอมลบภาพ และคลิปวิดิโอ จากโทรศัพท์ทั้งหมด จำหน่าย เวลา 11.10 น.

การเรียนรู้

เป็นอุบัติการณ์ที่มีโอกาสเกิดในระบบบริการของผู้ป่วยนอก / ER ทั้งในเวลา และนอกเวลาราชการ ควรทบทวนระบบ

- การคัดกรองผู้ป่วย และระบบการประเมินซ้ำขณะรอตรวจ
- การสื่อสารข้อมูลกับผู้ป่วยด้วยวาจา/ป้าย/สลิป เพื่อสร้างความเข้าใจ
- Competency ควรมีการพัฒนาทักษะ SRP ทั้งกรณีเชิงรุก และเชิงรับหลังเกิดเหตุการณ์
- SRP Team: ทางโรงพยาบาลควรสร้างระบบ SRP Team กรณีรุนแรง หน่วยงานไม่สามารถระงับได้

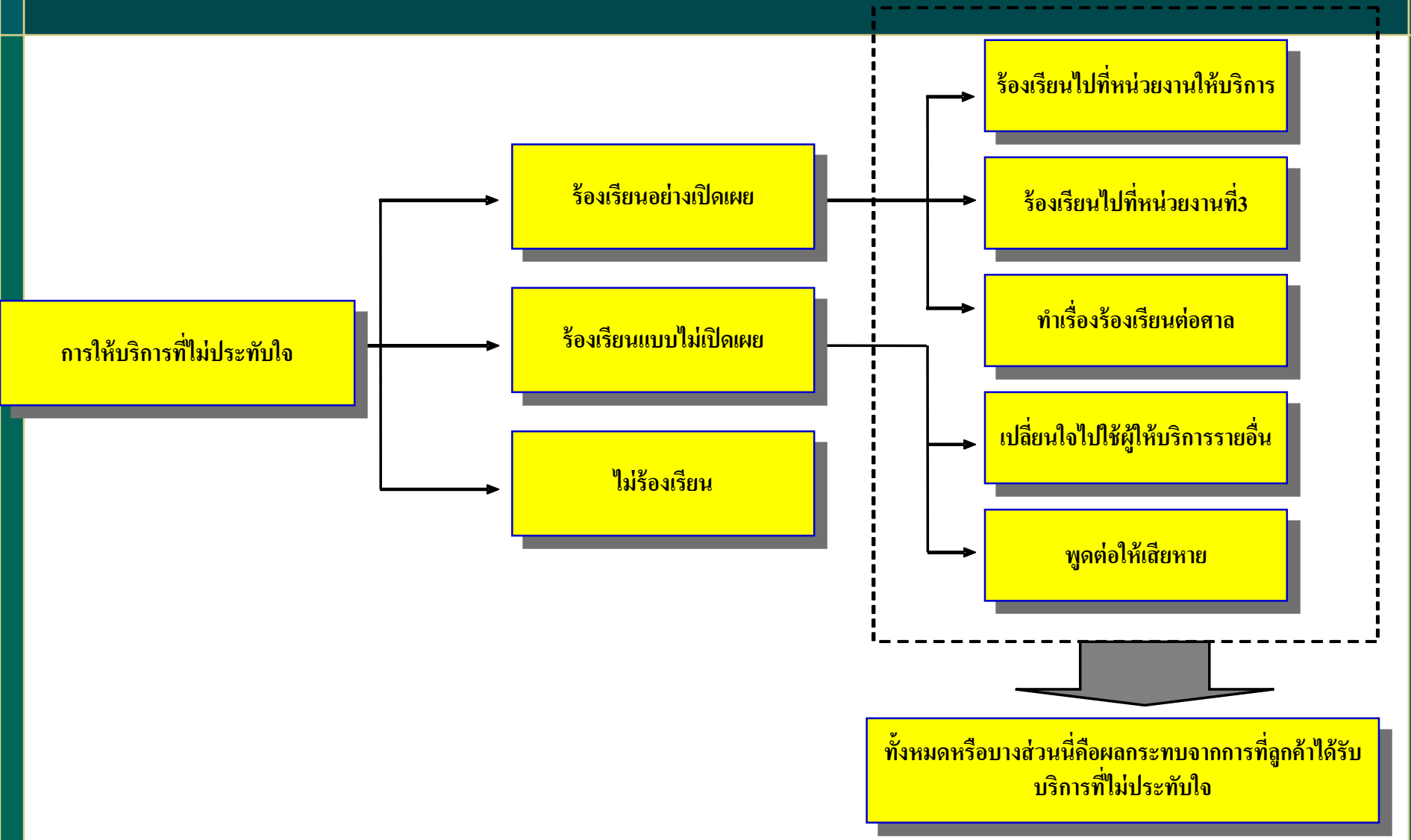
ลูกค้าแต่ละประเภทไม่ได้เป็นพระเจ้า
จะอย่างไรก็เป็นลูกค้าอยู่วันยังค่ำ เป็นลูกค้าที่ท้าทายความสามารถ
ของพนักงานในการติดต่อร่วมงานด้วย ที่จะต้องแสวงหาวิธีการที่ดี
ที่สุดในการรับมือเพื่อให้ลงเอยกันได้อย่างสวยงาม

ข้อห้ามกระทำอย่างเด็ดขาดในการใช้รับมือผู้รับบริการที่โกรธจัด

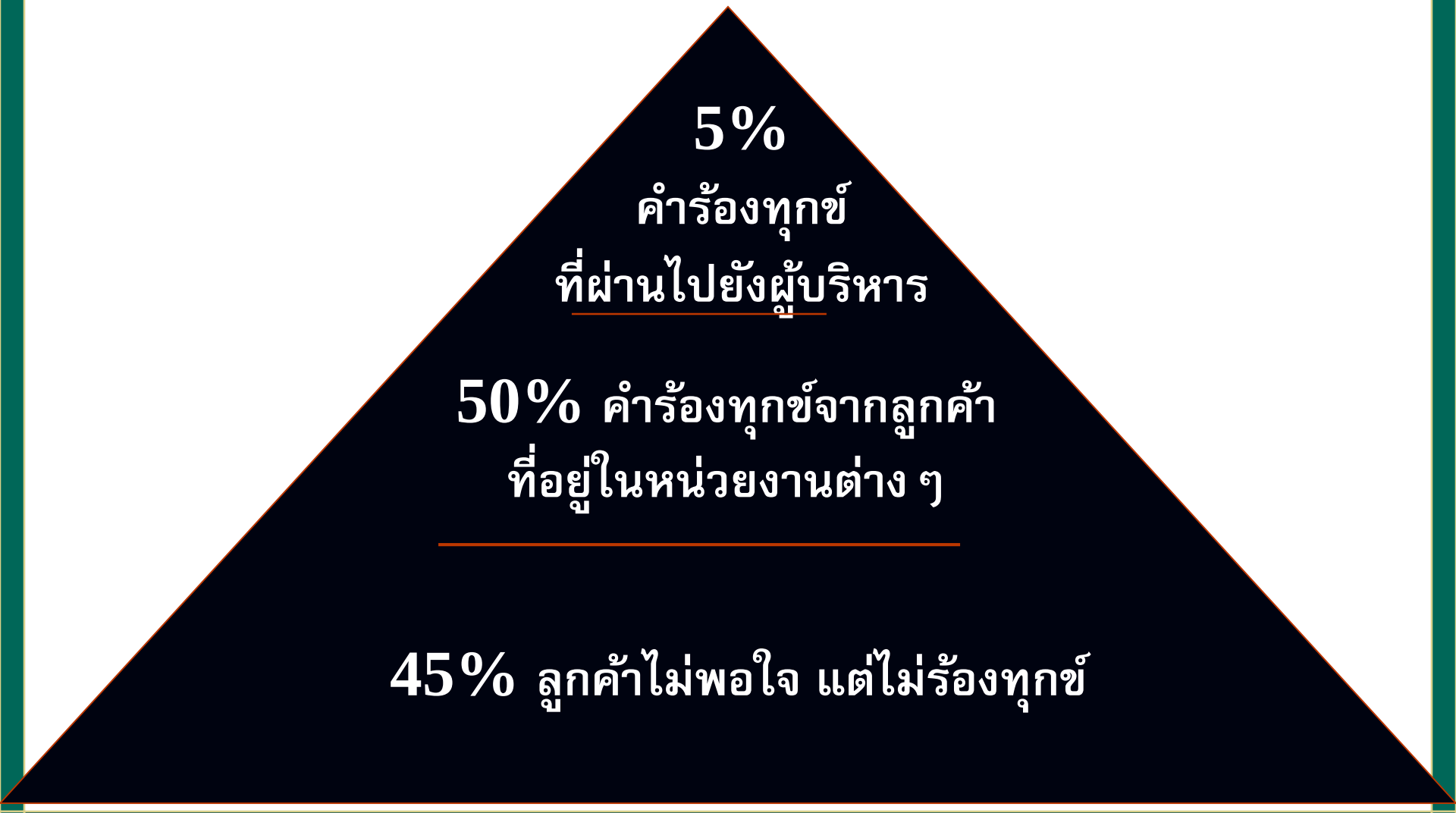
- อย่าพูดว่าเป็นความผิดของลูกค้า ถึงแม้ว่าจะเป็นความผิดของเขาจริง เพราะไม่มีใครอยากได้ยินว่า "คุณทำผิด" หรือ "มันเป็นความผิดพลาดของคุณ" นักหรอก
- อย่าพยายามเอาชนะ เพราะถึงเราจะเฉียงชนะลูกค้า แต่ก็ไม่ได้ทำให้เราขายของได้
- อย่าขึ้นเสียง ถึงแม้ว่าลูกค้าจะเป็นฝ่ายขึ้นเสียงก่อนก็ตาม เพราะในที่สุดก็จะไม่มีใครยอมลงให้ใคร ตรงกันข้ามถ้าเราพูดด้วยน้ำเสียงเบาลง ตามหลักจิตวิทยาแล้วอีกฝ่ายก็จะค่อยๆ ลดเสียงลงเช่นกัน
- อย่าเมินเฉยใส่ลูกค้า หรือถ้าเป็นทางโทรศัพท์ก็ห้ามวางหูใส่เด็ดขาด เพราะยิ่งเราไม่สนใจ เขาก็จะยิ่งพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้เราหันมาสนใจให้ได้
- อย่าบอกให้เขาสงบ เพราะลูกค้าที่กำลังโกรธจัดก็ไม่ต่างจากภูเขาไฟกำลังปะทุ ทางที่ดีควรรอให้เขาเย็นลงเองจะดีกว่า
- อย่าทำให้เขารู้สึกว่าเราช่วยอะไรไม่ได้ แม้ความเป็นจริงจะเป็นเช่นนั้นก็ตาม ทางที่ดีควรเลี่ยงโดยบอกว่าเราสามารถทำอะไรให้เขาได้บ้างจะดีกว่า เพราะลูกค้าย่อมรู้สึกดีกว่าแน่นอนหากมีทางเลือกให้
- อย่ารับปากทั้งที่ไม่แน่ใจ เพราะถ้าหากเราทำไม่ได้อย่างที่พูด สถานการณ์จะมีแต่เลวร้ายยิ่งขึ้น

http://incquity.com/articles/office-operation/handle-angry-customer

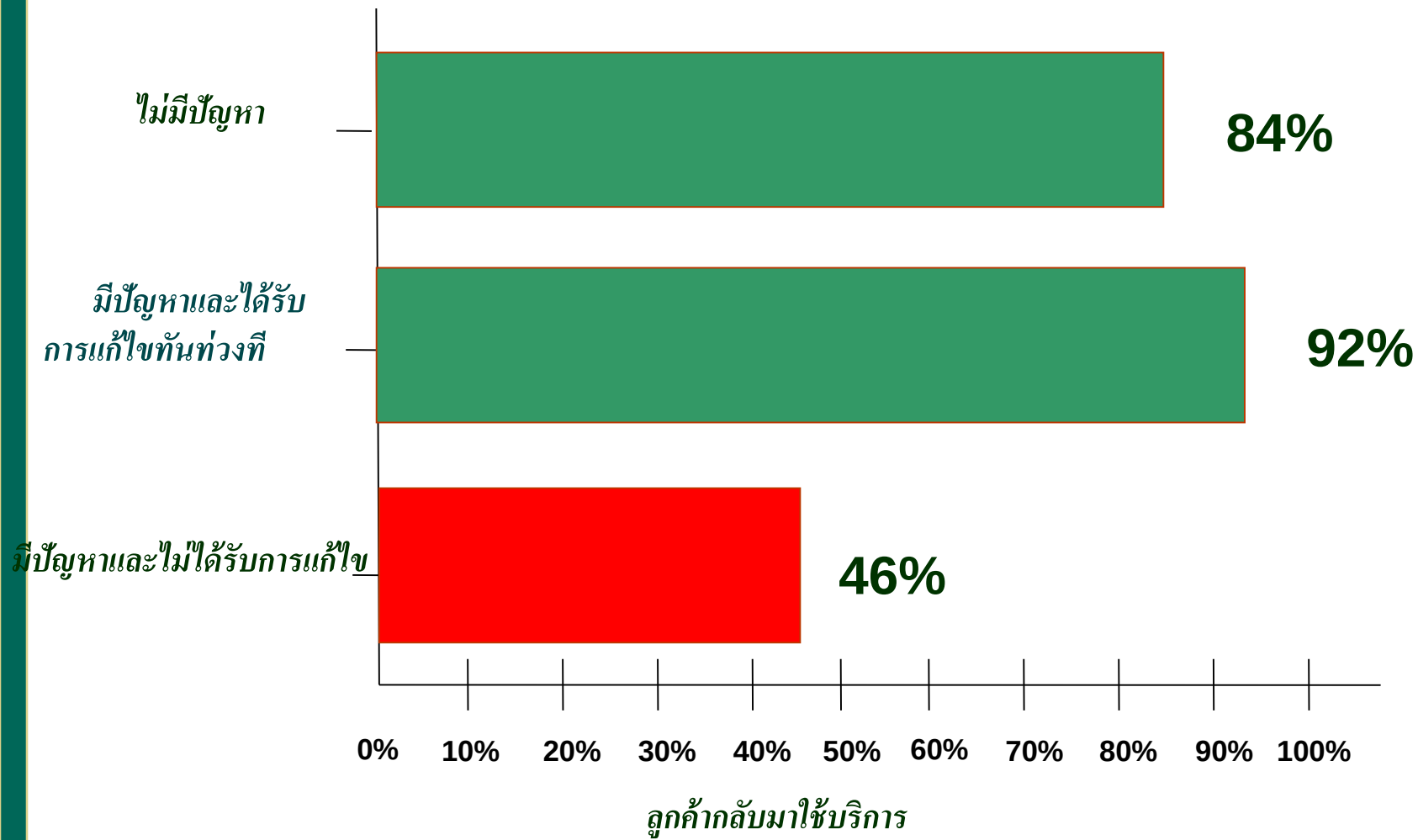
การแสดงออกของลูกค้าที่ไม่พอใจ



การจัดการข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

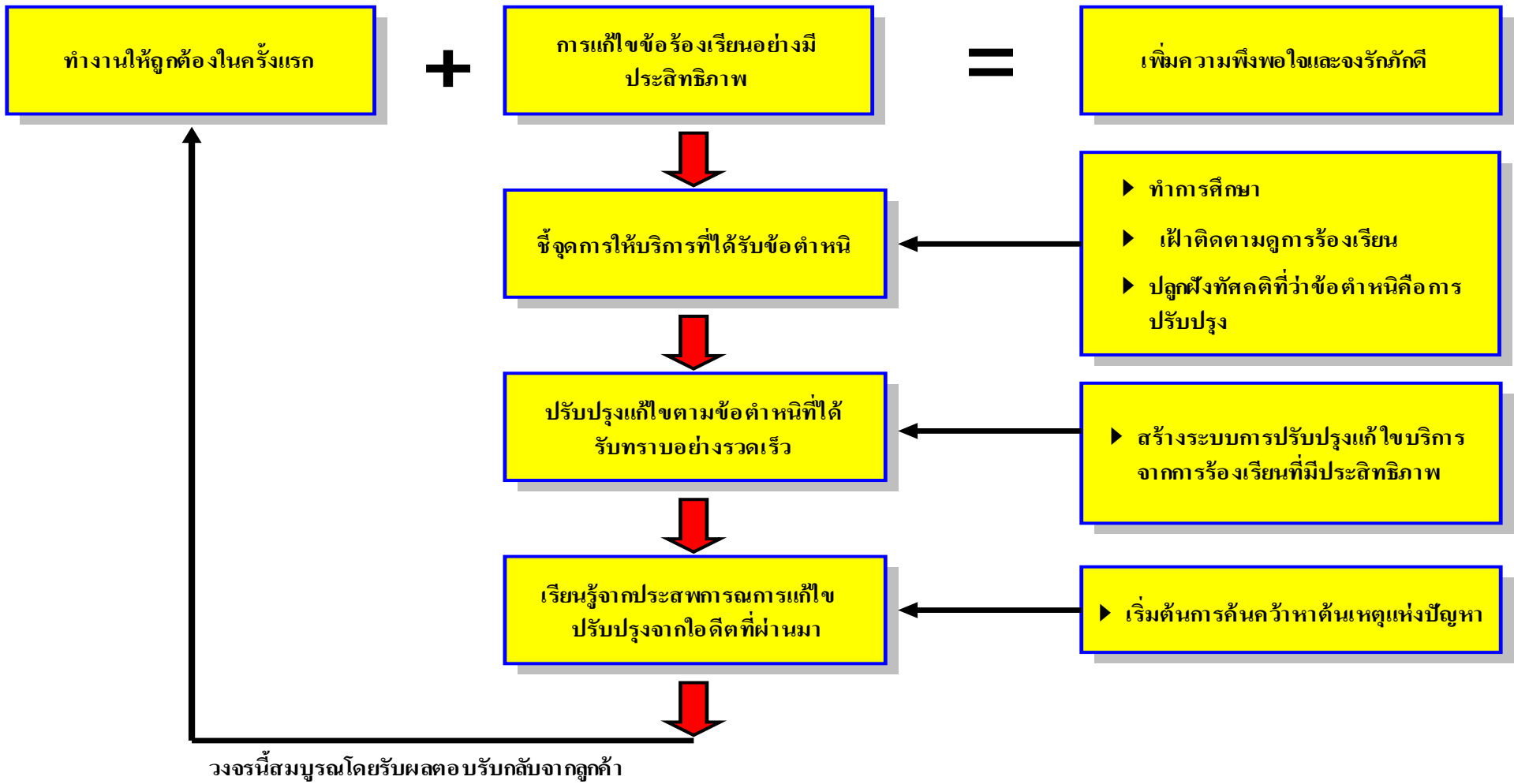


ผลกระทบของกระบวนการพลิกฟื้นสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ



Source: IBM-Rochester study

ส่วนประกอบของการมีประสิทธิภาพในกระบวนการพลิกฟื้นสู่การบริการที่ประทับใจ



มุมมองเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

- ลูกค้าไม่พอใจ : Voice >>>> Exit
- ลูกค้าไม่พอใจ : ร้องเรียน < ไม่ร้องเรียน
- ข้อร้องเรียน : เสียงของผู้บริโภค (Voice of Consumer)
- การลดข้อร้องเรียน✘ การจัดการข้อร้องเรียน✓
- KPI : จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้, ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน
- ประเด็นข้อร้องเรียน >>>> การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของลูกค้า, การบริหารความเสี่ยง/ควบคุมภายใน

จะทำอย่างไร?????

หากการให้บริการ เกิดความผิดพลาด

และเกิดปัญหาขึ้นกับผู้ใช้บริการ

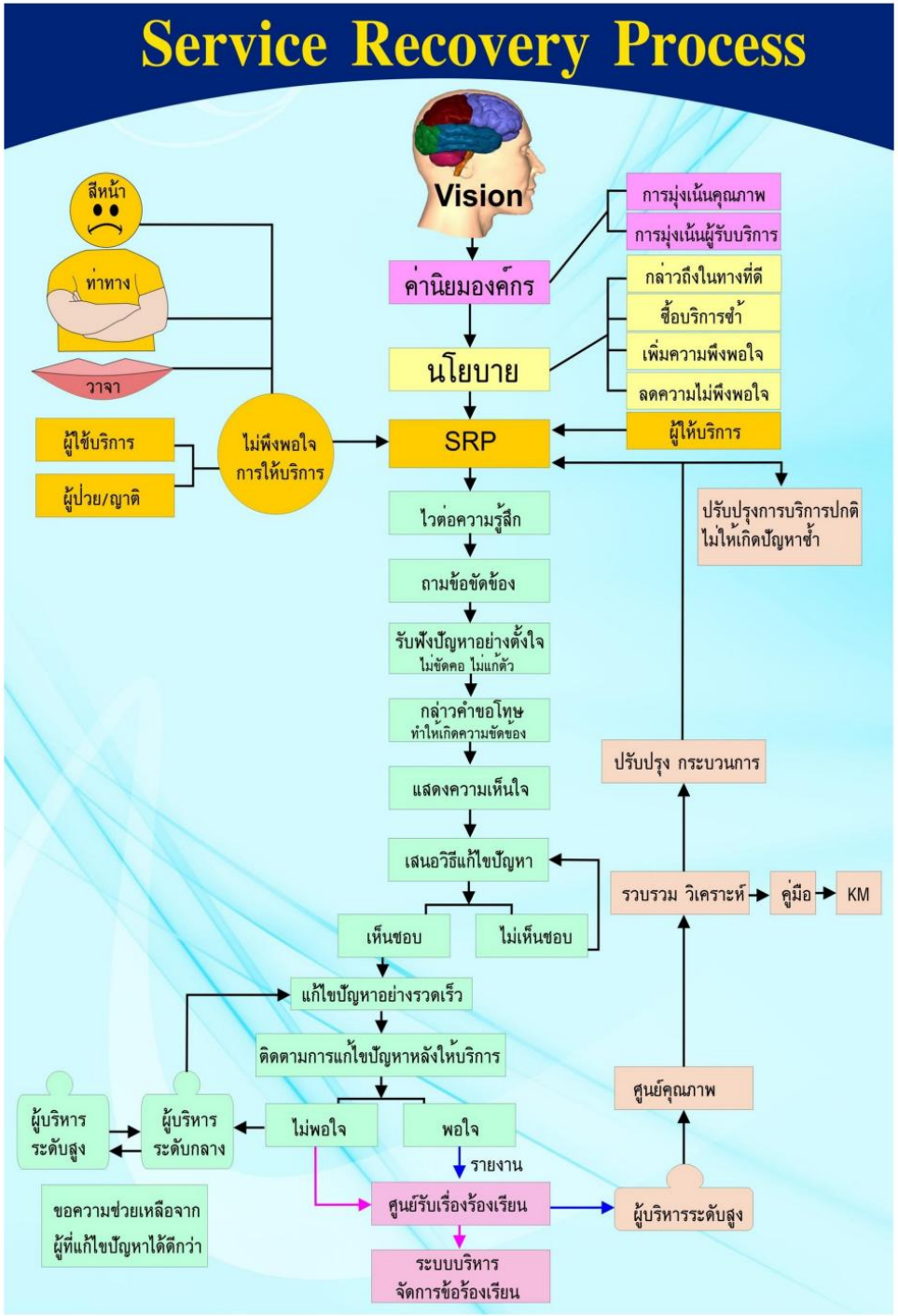
กรณีเมื่อเกิดข้อผิดพลาดใดๆ

- อย่าปฏิเสธความผิดพลาดใดๆ ในทันที
- กล่าวแสดงความเสียใจ/ขออภัย ด้วยเสียงอ่อนโยน
- รีบแก้ไขหรือแจ้งว่าจะหาทางแก้ไขให้ในทันที
- หากเป็นความผิดร้ายแรงให้แจ้งหัวหน้าเป็นผู้ขออภัย

แนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับคำต่อว่าโดยท่องคาถา “8 ไม่” ไว้ในใจจะได้ผลดี

- ไม่โต้เถียง ต้องทนฟัง
- ไม่พูดสวน ต้องฟังให้จบ
- ไม่บอกปัด ต้องรับเรื่องไว้เอง
- ไม่ผัดผ่อน ต้องถือเป็นเรื่องด่วน
- ไม่โยนกลอง ต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน
- ไม่แสดงความข้องใจ ต้องแสดงความเชื่อถือ
- ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ต้องกล้ารับผิดหากผิดจริง
  ถ้าไม่มีอำนาจจัดการแก้ไขปัญหา จงติดต่อผ่านเรื่องไปยังผู้มีอำนาจแก้ไข
- ไม่พูดก่อนคิดทบทวน 2 ครั้ง ต้องใคร่ครวญก่อนพูดทุกครั้ง

Service Recovery Process



ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นกิจที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภ ทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์
28/28