

## ลูกค้าภายใน รับผิดชอบ รักษา ก่อนที่จะสายเกินไป



บทความโดย : ทองพันธ์ พงษ์วารินทร์

เมื่อพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าแล้ว หลายคนมักจะพูดถึง ผู้ที่ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากเราและมักให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก จนมีคำพูดที่หลายท่านยึดถือเป็นคติประจำใจว่า "ลูกค้า เปรียบเสมือนพระเจ้า" เลยทีเดียว เหตุผลที่บริษัทอยู่รอดได้ ก็เพราะลูกค้า ฟังพอใจ ชื้อซ้ำ ไม่ร้องเรียน บอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี เกี่ยวกับสินค้าและบริการของเรา นั่นเอง

การที่จะทำให้ลูกค้า ประทับใจนั้น ก็ต้องเกิดจากการบริหารงาน รวมไปถึงการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ดีด้วยจริงไหมครับ? เพราะถ้าหากภายในบริษัท ไม่มีความสามัคคี มัวแต่ตั้งกำแพง ไม่คิดที่จะช่วยเหลือกันแล้วละก็ ท่านคงนึกภาพออกนะครับว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร? ลองดูตัวอย่างตารางข้างล่างนี้ครับ

### พฤติกรรม และการแสดงออกของพนักงานต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรม	กับลูกค้า (ลูกค้าภายนอก)	กับเพื่อนร่วมงาน (ลูกค้าภายใน)
แนวคิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า คือพระเจ้า</li> <li>น้อมรับฟังความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อนร่วมงานคือ ข้าศึก ศัตรู</li> <li>ตั้งกำแพง ปิดตา ปิดหู ไม่รับฟัง</li> </ul>
ลักษณะการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าถูกเสมอ</li> <li>พร้อมที่จะยอมแพ้</li> <li>ยินดีให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฉันถูกเสมอ</li> <li>แพ้ไม่ได้ แพ้ไม่เป็น</li> <li>ช่วยตนเองไปก่อนก็แล้วกัน</li> </ul>
คำพูด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไพบูเราะ</li> <li>มีหางเสียง ครับ/ค่ะ ทุกคำ</li> <li>หวานจับใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฟังไม่ได้ ก็ต้องฟัง</li> <li>ห้วน ๆ สั้น ๆ</li> <li>มะนาว ไม่มีน้ำ</li> </ul>
การแสดงออก	<ul style="list-style-type: none"> <li>อ่อนน้อม นิมนวล</li> <li>เรียบริ่อย เหมือนผ้าพับไว้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แข็งกร้าว</li> <li>ไม่ใส่ใจ และ ไม่สนใจ ต่อความรู้สึก</li> </ul>
ผลลัพธ์ที่ได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประทับใจ มีความสุข</li> <li>ซื้อซ้ำ บอกต่อในทางที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เบียดเบียน กัดกัน</li> <li>ท้อแท้ใจ ไม่อยากจะตื่นมาทำงาน</li> <li>อยากให้ทุกวันเป็นวันศุกร์</li> </ul>

ถ้าเป็นแบบนี้คงจะได้ไม่ยากเลยใช่ไหม? ครับว่า องค์กรนี้ แม้จะเติบโต ก้าวหน้า ยอดขายทะลุเป้า ฟุ้งกระจัดเหมือนจรวด แต่คนที่ทำงานภายใน หน้าดำคร่ำเครียด อยู่อย่างไม่เป็นสุข หน้าตาอมทุกข์ ตอนเช้า ไม่อยากตื่นมาทำงาน

แน่นอน (ผมเคยเป็นมาก่อนครับ) จะดีกว่าไหม? ถ้าเราให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานต่อจากเรา เหมือนกับลูกค้าที่ซื้อสินค้า หรือรับบริการจากเรา

วันนี้ผมจึงอยากแลกเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า ดังนี้ครับ

ลูกค้าสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทดังนี้

**ประเภทที่ 1 ลูกค้าภายนอก หรือ (External Customer)** หมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้า หรือรับบริการจากเรา ทำให้องค์กรของเรามีรายได้ และอยู่รอด

**ประเภทที่ 2 ลูกค้าภายใน หรือ (Internal Customer)** หมายถึง พนักงานภายในองค์กร หรือบริษัทเดียวกัน ซึ่งปฏิบัติงานต่อจากเรา เช่น ในสายการผลิต จะมีฝ่ายเตรียมวัตถุดิบ ฝ่ายผลิต และฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ดังนั้นฝ่ายผลิตจึงเป็นลูกค้าของ ฝ่ายเตรียมวัตถุดิบ และฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ก็จะเป็นลูกค้าของฝ่ายผลิตนั่นเองครับ เป็นอย่างนี้เป็นทอด ๆ กันไปครับ

ด้วยเหตุและผลนี้ เราทุกคนจึงควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานต่อจากเรา (ลูกค้าภายใน) ให้ทัดเทียมเหมือนกับลูกค้าภายนอก บริษัทก็จะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และที่สำคัญพนักงานในองค์กรทุกคนก็จะ มีความสุขอยากตื่นมาทำงานทุกวันแน่นอนครับ

ตารางต่อไปนี้เป็นตารางให้ความตระหนักกับลูกค้าภายใน เสมือนกับลูกค้าภายนอก

### พฤติกรรม และการแสดงออกของพนักงานต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรม	กับลูกค้า (ลูกค้าภายนอก)	กับเพื่อนร่วมงาน (ลูกค้าภายใน)
แนวคิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า คือพระเจ้า</li> <li>น้อมรับฟังความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อนร่วมงาน คือพระเจ้า</li> <li>รับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</li> </ul>
ลักษณะการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าถูกเสมอ</li> <li>พร้อมที่จะยอมแพ้</li> <li>ยินดีให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ถูก และผิดด้วยเหตุผล</li> <li>พร้อมที่จะยอมแพ้ และชนะ</li> <li>ทุกวินาที คือการช่วยเหลือ เกื้อกูล</li> </ul>
คำพูด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไพบร๊ะ</li> <li>มีหางเสียง ครับ/ค่ะ ทุกคำ</li> <li>หวานจับใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อ่อนหวาน จริงใจ</li> <li>มีหางเสียง ฟี่ ๆ น่อง ๆ ทุกคำ</li> <li>ฟังรื่นหู</li> </ul>
การแสดงออก	<ul style="list-style-type: none"> <li>อ่อนน้อม นิมนวล</li> <li>เรียบร้อย เหมือนผ้าพับไว้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เคารพ ให้เกียรติ</li> <li>รู้จัก ผู้ใหญ่ ผู้ nhỏ</li> </ul>
ผลลัพธ์ที่ได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประทับใจ มีความสุข</li> <li>ซื้อซ้ำ บอกต่อในทางที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นกันเอง เหมือนอยู่กับคนในครอบครัว</li> <li>ไม่อยากหยุด อยากตื่นมาทำงานทุกวัน</li> </ul>

สุดท้ายขอฝากคำคิด สะกิดใจว่า "เอาใจเขามาใส่ใจเรา และกระทำกับผู้อื่น เหมือนอย่างที่เราอยากให้ผู้อื่นทำกับเรา" โดย ทำลายกำแพงแห่งความเป็นตัวตน (อัตตา) เปิดใจรับฟังกันมากขึ้น แล้วคิดเสมอว่าทุกคนคือลูกค้าที่เราต้องดูแลให้ดีที่สุด ถ้าหากทุกคนในองค์กรทำได้แบบนี้ แล้วละก็ความสุข ความเจริญ อยู่ไม่ไกลเกินเอื้อมแน่นอนครับ