

# Internal customer ลูกค้าภายใน



ผู้จัดทำ : กมลพรรณ เลิศรุจิวิช

ลูกค้าแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

- 1 ลูกค้าภายนอก (External Customer) หมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้า หรือรับบริการจากเรา ทำให้องค์กรของเรามีรายได้ และอยู่รอด
- 2 ลูกค้าภายใน (Internal Customer) หมายถึง พนักงานภายในองค์กร

ลูกค้าภายใน หมายถึง พนักงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะอยู่คนละฝ่าย คนละแผนก คนละหน่วย คนละห้องหรือแม้แต่นั่งโต๊ะติดกันในสำนักงานเดียวกัน ถ้าเขาต้องพึ่งพิงเกี่ยวข้องกับการทำงานของเรา หรืองานของเรามีผลกระทบต่อเขาไปด้วยก็ถือว่าพนักงานคนนั้น บุคลากรนั้นเป็นลูกค้าของเราที่เราต้องให้บริการต่อเขา

เราทุกคนควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานต่อจากเรา (ลูกค้าภายใน) ให้ทัดเทียมเหมือนกับลูกค้าภายนอก องค์กรของเราก็จะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและที่สำคัญพนักงานในองค์กรทุกคนก็จะมีความสุข อยากตื่นมาทำงานทุกวัน

แนวคิด/การปฏิบัติ	(ลูกค้าภายนอก) ลูกค้า/ผู้รับบริการ	(ลูกค้าภายใน) เพื่อนร่วมงาน
แนวคิด	ลูกค้าคือพระเจ้า รับฟังความคิดเห็น	เพื่อนร่วมงานคือพระเจ้า รับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
ลักษณะการปฏิบัติงาน	ลูกค้าถูกเสมอ ยินดีให้ความช่วยเหลือ	ถูกและผิดด้วยเหตุผล ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายใต้ความถูกต้อง
คำพูด	โพลีเททนาม จั๊บใจ คุณ ครับ ค่ะ	อ่อนหวาน จริงใจ ฟังรับหู พี่ น้อง คุณ อาจารย์
การแสดงออก	อ่อนน้อม นิ่มนวล เรียบร้อย ให้เกียรติ	เคารพ ให้เกียรติ รู้จัก ผู้ใหญ่ ผู้น้อย
ผลลัพธ์ที่ได้	ประทับใจ มีความสุข มารับบริการซ้ำ บอกต่อในทางที่ดี	เป็นกันเอง ออบอุ่น ไม่อยากหยุดงาน อยากมาทำงานทุกวัน ความสามัคคีในองค์กร ทำงานเป็นทีม องค์กรเจริญก้าวหน้า



การให้บริการด้วยความใส่ใจ เห็นใจ เข้าใจ  
จะสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม  
อันจะนำมาซึ่งการทำงานเป็นทีมที่ดีมีมิตรภาพที่ดี  
และ มีความไว้วางใจระหว่างกันแล้ว  
ความสุขความสำเร็จในงานก็จะตามมาในที่สุด