



# Customer Complaint Handling Management

เคล็ดลับการรับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือชั้น และ พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

## หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน และ กระแสทุนนิยมที่ประดังเข้ามา เป็นเหตุในพฤติกรรมของลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง แนวโน้มการทำธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า พฤติกรรมอย่างหนึ่งของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปคือ ความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้น และ พนักงานไม่เข้าใจลูกค้า จึงไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ เป็นต้นเหตุแห่งปัญหาข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

อีกทั้ง พนักงานส่วนใหญ่ มักไม่ชอบกับการต้องรับมือกับลูกค้าที่ชอบบ่น ร้องเรียน (Complaint) และต่อว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เมื่อเริ่มต้นจากการไม่ชอบรับมือกับข้อร้องเรียน (Complaint Handling) แล้ว แน่นนอนผลที่ตามมา ย่อมนำผลที่ไม่ดีตามมาอย่างแน่อน นั่นคือ พนักงานเครียด และกดดัน ปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขล่าช้า หรือ อาจไม่ได้รับการแก้ไข ลูกค้าโกรธ และร้องเรียนแรงขึ้น ใช้อารมณ์มากขึ้น การรับมือแก้ปัญหายากขึ้น ต้นทุนในการ handle ปัญหาที่มากขึ้น สุดท้าย ลูกค้าอาจไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และอาจจากไปใช้บริการของ บริษัทคู่แข่งแทน

ท่าอย่างไรเราจะสามารถ Handle ลูกค้าที่บ่น – ร้องเรียนเข้ามาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนสภาวะวิกฤต ให้เป็นโอกาส และมากยิ่งขึ้น เราจะนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพของสินค้า และบริการให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจสูงสุดได้อย่างไร นี่คือเป้าหมายของหลักสูตรนี้

*"ขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ และ ความโชคดีเทอญ"*



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



## หัวข้ออบรม

### Module 1 : มาเข้าใจลูกค้าในยุคปัจจุบัน

- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน
- Workshop : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น

### Module 2 : เคล็ดลับในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือชั้น

- The Truth of Complaint
- กฎ 1-10-100
- การป้องกันความผิดพลาดจากการบริการ
- พฤติกรรม และ ภาษา ที่เป็นเหตุก่อให้เกิด Complaint
- การรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- การจัดระบบ วางแผนการรับเรื่องร้องเรียน
- การนำ Complaint มาพัฒนาปรับปรุงการบริการ
- VOC : Voice of Customer
- การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการรับมือกับปัญหา



**จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จ... ต้องเริ่มจากการรักในงาน รักในองค์กร ...**

## แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ต่อกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม





## ผลที่ได้ คือ..



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

## เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุด

กำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มืออาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •  
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041  
E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



## คะแนนประเมินหลักสูตร



สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง การรับมือกับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ และ พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

รหัสคอร์ส A10KB2071

ชื่อหน่วยงาน เอ็ม วอเตอร์

วันที่จัดอบรม 27 กุมภาพันธ์ 2554

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอังกการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.89	0.32	97.25%
การจัดลำดับเนื้อหา	3.65	0.54	91.25%
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.86	0.35	96.50%
การบริหารเวลา	3.81	0.40	95.25%

Service Professional

Service Professional

### แบบประเมินผลหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร : Customer Complaint Handling Management

บริษัท : SCG Building Materials

ชื่อวิทยากร : อาจารย์ไววิทย์ แสงอังกการ

วันอบรม : 6 ตุลาคม พ.ศ. 2553

สถานที่จัดสัมมนา : Amari Don Muang Hotel

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 77 ท่าน

#### เกี่ยวกับหลักสูตร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	2	24	51	77	4.64	92.8%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	10	40	27	77	4.22	84.4%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	2	4	27	32	12	77	3.60	72%

#### เกี่ยวกับวิทยากร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	2	7	68	77	4.86	97.2%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	1	19	57	77	4.73	94.6%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	4	27	46	77	4.55	91.0%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	8	69	77	4.90	98.0%



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

Technology Promotion Association (Thailand - Japan)

534/4 ซอยพัฒนาการ 18 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร. 02-717-3000-29

534/4 Soi Pattanakarn 18, Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250 Tel.02-717-3000-29 <http://www.tpa.or.th>

ข้อมูลผู้เข้าอบรม: ตำแหน่ง, ประสบการณ์การทำงาน, วุฒิการศึกษา

พนักงาน	9	69.23%	หัวหน้างาน	1	7.69%	วิศวกร	1	7.69%	หัวหน้าแผนก	2	15.38%	ผู้จัดการฝ่าย	0	0.0%	ผู้บริหารระดับสูง	0	0.0%
0-1ปี	1	7.69%	2-3ปี	0	0.0%	4-5ปี	4	30.77%	6-10ปี	5	38.46%	>10ปี	3	23.08%			
<=ม.6	0	0.0%	ปวช.-ปวส.	1	7.14%	ป.ตรี	13	92.86%	ป.โท	0	0.0%	ป.เอก	0	0.0%			

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.71	0.47	<b>92.75%</b>
การจัดลำดับเนื้อหา	3.29	0.47	<b>82.25%</b>
การสร้างและรักษามรรยาท	3.93	0.27	<b>98.25%</b>
การบริหารเวลา	3.86	0.36	<b>96.50%</b>



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)