

# ความรู้เรื่อง ระบบในการจัดการข้อร้องเรียน



ความรู้เรื่อง ระบบในการจัดการข้อร้องเรียน

ระบบในการจัดการข้อร้องเรียน

มี 3 แนวทางที่จะทำได้ ดังนี้

1. ใช้ระบบเอกสาร

- เริ่มต้นพนักงานรับข้อร้องเรียนตอบคำถาม หรือช่วยเหลือลูกค้าเท่าที่จะทำได้ หลังจากนั้นก็ บันทึกข้อความในเอกสาร เพื่อส่งต่อไปฝ่ายงานต่างๆ โดยให้ระบุว่าแจ้งเพื่อทราบ
- หากพนักงานรับข้อร้องเรียนช่วยได้แค่ระดับหนึ่งให้ทำสำเนา ส่งฝ่ายนั้นๆ แต่ระบุว่าให้ดำเนินการจัดการช่วยเหลือลูกค้า
- เมื่อฝ่ายงานที่รับผิดชอบหาแนวทางแก้ไขได้แล้ว ให้แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยระบุว่า ได้แก้ไขให้ลูกค้าได้อย่างไร
- หากฝ่ายงานที่รับผิดชอบไม่ต้องการติดต่ออธิบายลูกค้าเอง ให้ทำสำเนาส่งให้ฝ่ายรับข้อร้องเรียนหรือศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โดยระบุว่าให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ช่วยตอบกลับลูกค้าตามวิธีที่แจ้งมา
- เมื่อฝ่ายรับข้อร้องเรียนแจ้งลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ต้องทำสำเนาส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าได้ตอบไปว่าอย่างไร และ ลูกค้ายอมรับแล้วหรือไม่ มีปฏิกริยาได้ตอบอย่างไร

## 2. ใช้ระบบไฟล์คอมพิวเตอร์

- เหมาะสำหรับองค์กรที่มีระบบการแชร์ไฟล์

## 3. ใช้ระบบซอฟต์แวร์

- ทันสมัย แต่ต้องลงทุนสูง เป็นการดำเนินการอัตโนมัติ

Cr.หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.ธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์) และ อ.สุพจน์ กฤษภูธาร ซึ่งสามารถหาอ่านฟรีได้ที่ se-ed บุคทุกสาขา หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่านอาจารย์ทั้ง 2 ได้ที่ <https://hipotraining.co.th/> หรือ <https://www.dsmarttraining.com/> ที่นี่เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย