

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน  
ลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก

จัดทำโดย

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการขาย

ฝ่ายการตลาดและการขาย

# คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานข้อมูลผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ค การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ในการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ค และเป็นการรับผิดชอบต่อลูกค้าในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น สร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร

ทั้งนี้ฝ่ายการตลาดและการขาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อ อ.ส.ค.ทุกท่าน เพื่อนำมาใช้กับงานให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จขององค์กรต่อไป

.....

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในไทย-เดนมาร์ค

### 1 วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทางทิศเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ค ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

### 2. ขอบเขต

คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานข้อมูลผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ค การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนตามลำดับชั้น

#### คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

การจัดการ หรือ Management หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ลูกค้า ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข

ลูกค้า หมายถึง คนที่ซื้อสินค้า/บริการ/ สิ่งของ และจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน

#### การแบ่งประเภทของลูกค้า

1. ลูกค้าภายใน (Internal customer) หมายถึง ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิต ขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหมายถึงคนทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน

2. ลูกค้าภายนอก (External customer) คือบุคคลที่รับผลงานจากหน่วยงานองค์กร เป็นบุคคลภายนอกที่ถือเป็นลูกค้าอย่างแท้จริงของหน่วยงาน เป็นคนสำคัญที่จะตัดสินว่าผลงานของหน่วยงานมีคุณภาพหรือไม่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ลูกค้าภายนอกยังแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 **ลูกค้าทางตรง (Direct customer)** เป็นคนหลักที่จะได้รับผลงานโดยตรง ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบ่งชี้ความสำเร็จหรือคุณภาพที่แท้จริงของหน่วยงานนั้น การที่หน่วยงานสามารถบอกได้ว่าใครเป็นลูกค้าทางตรงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.2 **ลูกค้าทางอ้อม (Indirect customer)** เป็นลูกค้าที่รับผลงานจากผู้ให้บริการหรือผู้ส่งมอบสินค้า แต่เป็นตัวกลางเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าที่จะเกิดแก่ลูกค้าทางตรง ส่วนใหญ่แล้วลูกค้าทางอ้อมมักจะไม่ค่อยชอบสินค้าหรือบริการที่ได้รับหรือไม่ได้เห็นประโยชน์หรือไม่ต้องการสินค้าหรือบริการนั้นๆ แต่จำเป็นต้องรับเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าที่แท้จริงคือลูกค้าทางตรง

**3. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า** หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กรร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมคำร้องเรียนจาก ลูกค้า/คนที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความพึงพอใจจากคนที่ซื้อสินค้าเรา สินค้า/บริการ/ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน

3.1 การรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค/ลูกค้า โดยผ่าน (call center) และมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าพบ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภค/ลูกค้า เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

3.2 ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

3.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำต่างๆ

3.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนาอารมณ์ การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้บริโภค และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 **ระดับข้อร้องเรียน** เป็นการจำแนกความสำคัญข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

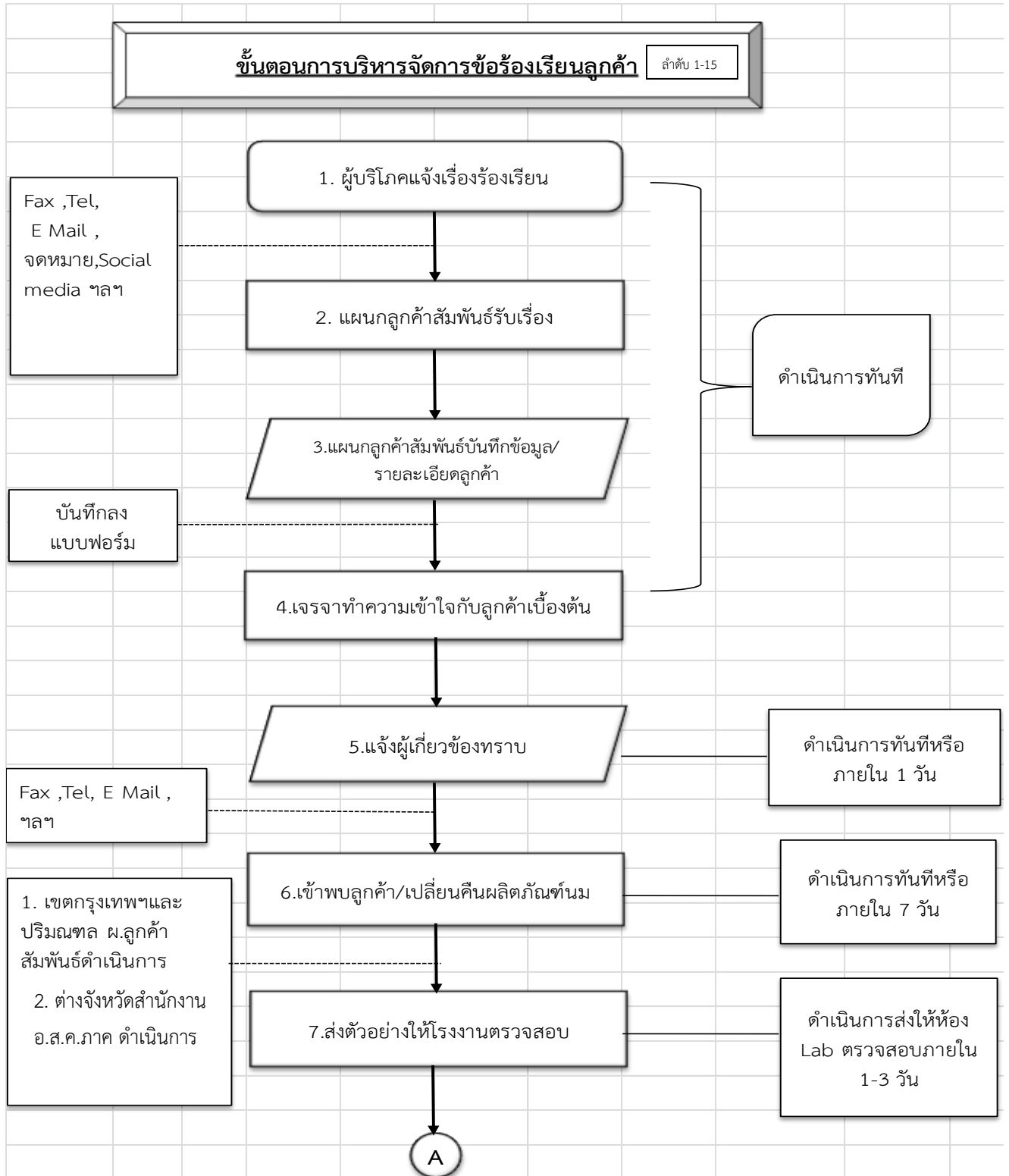
ระดับที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล

ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาดำเนินการ จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าย เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่ประนีประนอมกันได้

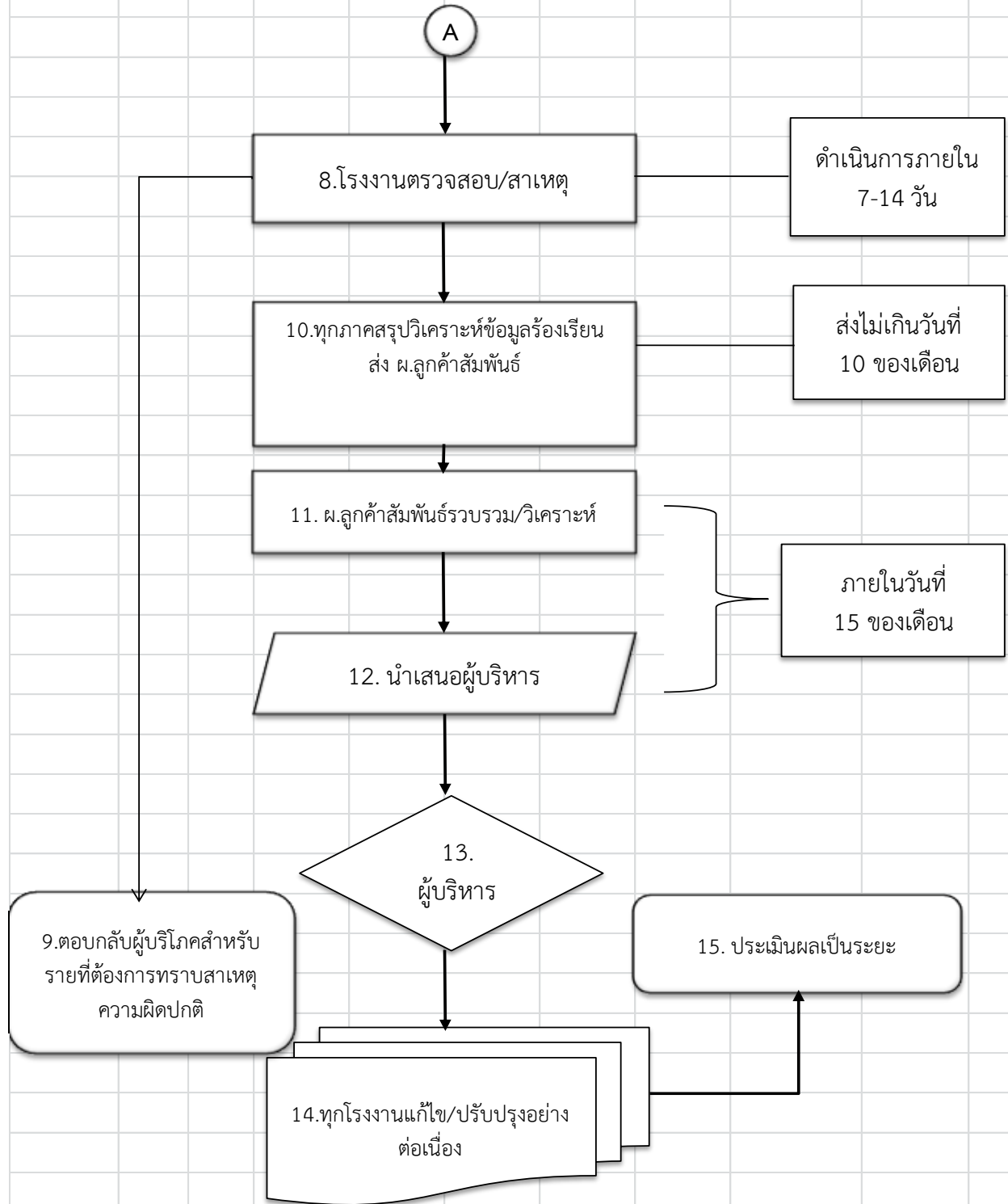
ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน

ระดับที่ 4 ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ในกำหนดเวลา

ระดับที่ 5 เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข



## ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า



3.6 ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภครวมถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
5	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน 7 วัน
4	ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา	ภายใน 6 วัน
3	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน	ภายใน 5 วัน
2	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าย ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สสจ. หรือ สคบ. หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่มีการประนีประนอมกันได้	ภายใน 3 วัน
1	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สสจ. หรือ สคบ. หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล	ภายใน 1-2 วัน

3.7 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ลูกค้าหรือผู้บริโภครทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Email Website และสื่ออื่นๆ เป็นต้น

3.8 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามสื่อต่างๆ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Email website สื่อสารมวลชนหรือช่องทางอื่นๆ

3.9 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็น

3.10 การรายงานผล หมายถึง เสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ