

WI-SA-018

??
????????????

??

ผู้รับผิดชอบ

พนักงานชาย

พนักงานชาย

พนักงานชาย

พนักงานชาย

พนักงานชาย

OD

กระบวนการ



รายละเอียดกระบวนการ

- ต้องรับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างตั้งใจ
- หาสาเหตุของปัญหานั้นให้พบหากไม่สามารถให้คำอธิบายได้ให้ปรึกษาผู้รู้ หรือ แผนกที่เกี่ยวข้อง
- เสนอทางเลือกและทางแก้ไขให้กับลูกค้าและให้มั่นใจว่าลูกค้าโอเคกับวิธีการแก้ไข
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
- โทรสอบถามภายหลังเพื่อถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
- ส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลและสถิติปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยเพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาต่อ

1. ?????????????????????????????????

- [] : []
[]
[]
- [] : [] , [] , []
[] []
[]



แบบรับข้อร้องเรียนลูกค้า
Customer Complain

เลขที่.....

วันที่.....

ชื่อลูกค้า/Customer Nameหมายเลขติดต่อ.....

ประเภทปัญหา

- () การให้บริการ
- () สินค้า
- () การจัดส่ง
- () อื่นๆ.....

รายละเอียดปัญหา.....

รับเรื่องโดยพนักงานชื่อ.....วันที่.....

บันทึกการแก้ไขปัญหา

พนักงานที่สรุปปัญหาและแจ้งกลับลูกค้า.....วันที่.....

ผลตอบรับลูกค้า

- () พึงพอใจ
- () ไม่พึงพอใจ
- () อื่นๆ.....

ลายมือชื่อ.....(รับทราบ)

Store Manager/Sale Division/Service Division

- [] :
[]
[] “ [] ” []
[] “ [] ” []

2. ??????????????

- [] :
 []
 [] [] [] ,
 []
 [] []
- [] :
 []
 []

3. ?????????????????????????????????

- [] :
 []
 [] [] [] , [] ,
 []
- [] :
 []
 []

4. ?????????????????????????????

- [] :
 []
 []
- [] : [] /
 []
 []
 []

5. ??????????

- [] :
 []
 []
- [] :
 []
 []
- [] :
 []

