

# หลักสูตร เคล็ดลับการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนและความไม่พอใจของลูกค้า อย่างเป็นระบบ

Problem Solving and Complaint Handling

“เปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นความพอใจ”

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร /  
ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

## PRINCIPLES

มนุษย์ยุคใหม่มีความต้องการให้บริการอย่างเอาอกเอาใจ อยากให้รู้ใจ ซึ่งมีหลากหลายอารมณ์ และหลายรูปแบบให้เราได้ต้องรับมืออย่างเข้าใจ และจัดการลูกค้าให้อยู่มีอ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้นักบริการทั้งหลาย ที่ต้องเผชิญกับลูกค้ารายสำคัญ แต่หลากหลายอารมณ์เหล่านี้ ให้ได้เรียนรู้ลูกค้า และเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกวิเคราะห์ปัญหาความไม่พอใจที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาด้วยการรับมือกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้หลักการวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าที่เกิดขึ้น
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับองค์กรจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## AREAS OF STUDY

---

### Module 1: เข้าใจปัญหาและการร้องเรียนของลูกค้า (Problem Analysis)

1. ความต้องการและคาดหวังของลูกค้าในยุคนี้ - เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
2. ทำไมลูกค้าจึงไม่พอใจและร้องเรียน – วิเคราะห์สาเหตุของการร้องเรียน
3. เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
  - การสอบถาม
  - 5 Why's Technique
  - การระดมความคิด – Brainstorming
  - การระดมความคิดย้อนกลับ – Reversed Brainstorming
4. กิจกรรม: วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริง

### Module 2: รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Complaint Handling)

5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน – เทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ
6. ขั้นตอนการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
7. เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
  - การฟัง (Listening)
  - การใช้คำพูดและภาษา (Verbal)
  - การปรับน้ำเสียง (Voice and Tone)
  - การแสดงออก (Body Language)
8. กิจกรรมฝึกปฏิบัติ- การรับมือข้อร้องเรียนทั้งแบบพบหน้าและทางโทรศัพท์
9. เทคนิคการควบคุมสถานการณ์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
10. เคล็ดลับการผ่อนคลายความเครียดให้กับผู้รับข้อร้องเรียน
11. ความสามารถสำคัญของผู้รับข้อร้องเรียน
12. สรุป คำถามและคำตอบ

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

## PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก	University of South Australia	Adelaide, Australia
ปริญญาโท	International University of Japan	Niigata, Japan
ปริญญาตรี	Chulalongkorn University	Bangkok, Thailand

### การทำงานในปัจจุบัน

กรรมการผู้จัดการ บ.ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ ที่ปรึกษาและวิทยากรรับเชิญ  
ในด้านการบริการ การขาย การตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันฝึก  
อบรม เป็นอาจารย์พิเศษและวิทยากรให้แก่มหาวิทยาลัยต่างๆ ตัวอย่างเช่น



- รพ.พญาไท รพ.กรุงเทพฯ รพ.สินแพทย์ รพ.นนทเวช รพ.บางโพ บจ.ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ
- Dusit Executives Development Center โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมสุขโขทัย Sixsenses เซเวนอีเลเว่น บริษัทในเครือCP Family Mart
- DTAC True Corporation โตโยต้า นิสสัน เนชั่น โตชิบา พานาโซนิค ไทยน้ำทิพย์ (โค้ก) เสริมสุข (เป๊ปซี่) Loreal Shisedo ปตท. Aspac Oil-Castrol บ. King Power บ. Stiebel Eltron
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) สมาคมการตลาด สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันพระปกเกล้า
- บ. Hafele บ. ไฮโยเอเอ (Double A) บ. Jaspal บ. Dapper ไทยประกันชีวิต Ace Insurance ไทยประกันภัยไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ บ. ฟินันซ่า
- ธ.กสิกรไทย ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ. เกียรตินาคิน ธ. ออมสิน เบทาโกร บราเดอร์ IEC สถานทูตนิวซีแลนด์ หอแว่น
- บ. ไทยโอชูก้า Terumo บ. Novo Nordisk บ. เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ บ. IT One Fujitsu CDG G-Able บ. N.Y.K. Shipping การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การประปานครหลวง GUSCO บ. Turimo Asia
- บมจ. พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟ็ค บมจ. ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ Major Development บมจ. มั่นคงเคหะการ Emperor House บมจ. Unique Engineering Italthai ทักษิณคอนกรีต TCC Capital
- ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย TT&T บ. Sports City (2002)
- บ. CP7-11 บ. CP Consumer บ. CPF Training Center บ. มารีนโกลด์ โปรดักส์ บ. เจียไต่ กลุ่มบริษัท SPC บ. คอนวูด บ. Eternity
- บ. ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม บจ. เซรามิคอุตสาหกรรมไทย (Cotto Tiles) Siam Craft ซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท บริษัทเครื่องสพพัฒนาปัญญา Progres Information

- สำนักงานประกันสังคม Voicetel บมจ.ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม Oversea Education
- ม.ขอนแก่น (MBA) ม.นครสวรรค์ ม.หอการค้าไทย ม.รามคำแหง (MBA) ม.เทคโนโลยีมหานคร ม.ศรีปทุม ม.สยาม ม.Saint John (MBA) ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ ม.ราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งบรรยายหลักสูตรอบรมสำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training)

### ประสบการณ์อื่นๆ

ผ่านการทำงานในตำแหน่ง General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เป็นผู้จัดการบริหารงานขายให้กับบริษัทอุตสาหกรรมนมไทย จำกัด (ผู้ผลิตนมมะลิ เนยออร์คิด) นอกจากนี้ ยังมีประสบการณ์ด้านการเงินการธนาคารกับธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ฝ่ายการตลาดวิสาหกิจและผลิตภัณฑ์ (ลูกค้ารายย่อย) และฝ่ายบัตรเครดิต และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group รวมประสบการณ์ทั้งสิ้นกว่า 20 ปี

### ตำราวิชาการ

1. การตลาดบริการ (Services Marketing) กับ ซี.เอ็ดดูเคชั่น พิมพ์ครั้งที่ 12 ธ.ค. 2552(หนังสือ Best Seller)



2. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management) กับ ซี.เอ็ดดูเคชั่น พิมพ์ครั้งที่ 2 ม.ค.50



### 3. การบริหารงานขาย กับ บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น ปี 2551



#### งานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง Literature Review of Service Quality Improvement in the Retail Banking Industry พิมพ์ฉบับ เม.ย – มิ.ย. 2546 กับวารสารบริหารธุรกิจ ม. ธรรมศาสตร์ และ งานวิจัยเรื่อง Service Quality Improvement in Thai Retail Banking and its Management Implications พิมพ์ฉบับ ม.ค.- เม.ย. 2547 กับ ABAC Journal มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

#### การติดต่อ

0-2615-4499, 0-2615-4477-8, [hipo-training@hotmail.com](mailto:hipo-training@hotmail.com) เว็บไซต์ [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)

## PROFESSIONAL INSTRUCTOR

## อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

### ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (Executive MBA)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ปริญญาตรี เกษตรศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



### การทำงานในปัจจุบัน

ทำงานในตำแหน่ง General Manager ให้กับบริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับบริษัทเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่าง เช่น

- สำนักงานประกันสังคม สมาคมเกษตรกรรมชุมชนแห่งประเทศไทย สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริษัทดุสิตพัฒนาเพื่อผู้บริหาร จำกัด (เครือโรงแรมดุสิตธานี) โรงแรมดาราทวี เชียงใหม่
- บมจ. ปตท. บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย บมจ. คริสเตียนนีและนีลสัน(ไทย) บมจ. ผลิตภัณฑ์ตราเพชร บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา บมจ. Central Food Retails บจ. Toshiba Carrier บจ. Panasonic Management บจ. CPF Training Center บมจ. CP Land บมจ. CP All บมจ. TCC Land
- บมจ. เบทาโกร บมจ. ปัญญาราวา บมจ. ดีแทค บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น บมจ. ไมเนอร์ฟู้ด กรุ๊ป ธ.ทหารไทย ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.เกียรตินาคิน ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ.กรุงไทย ธ.ออมสิน ธ.ซูมิโตโม มิตรชุย คอร์ปอเรชั่น ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บมจ. กรุงศรีอโต้
- บมจ. Property Perfect บมจ. มั่นคงเคหะการ บมจ. NC Housing Group บจ. UniThai Shipyard and Engineering บมจ. CDG Group บมจ. หอแว่น บจ. โอทิส เอลิเวเตอร์ (ประเทศไทย) บจ. ไทยยาซากิ บจ. IT One บจ. Affinity Solution บมจ. หาญเอ็นจิเนียริง บมจ. เดียวสงสีลมบจ. คาเนโบ (ประเทศไทย) บจ. ยัสपाल บมจ. เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป บมจ. กระจกไทยอาซาฮี บมจ. คำเหล็กไทย บมจ. น้ำตาลมิตรผล บจ. สิทธิพร แอสโซซิเอท บจ. Nippon Express
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บมจ. ไทยทิกเก็ต เมเจอร์ บจ. บางกอก ฟอรัช บจ. วิศวะกรรมเคมี บจ. Hafele บจ. Jardine Engineering บจ. Diebold (Thailand) บจ. Kodak (Thailand) บจ. Thai Glico บมจ. SB Furniture บมจ. ไทยประกันชีวิต

บมจ.วิริยะประกันภัย บมจ. ไทยประกันภัย บมจ. นวกิจประกันภัย บมจ. AEGON Direct & Affinity Marketing Services บจ. บุญพาประกันภัย บจ. GMM O-Shopping บจ. Jagota บจ. SEIKO

- บจ. Blackmores บจ. Novo Nordisk บจ. Thai Otsuka บจ. General Hospital Products บจ. Takeda (Thailand) บจ. Boehringer Ingelheim (Thai) บจ. Sanofi Aventis บจ. Fresenius Kabi บจ. Ferring Pharmaceuticals บจ. Great Eastern Drugs โรงพยาบาลในเครือ BDMS โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลธรรมศาสตร์รังสิต โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (สหภาพชาติไทย) โรงพยาบาลบางโพ โรงพยาบาลเวชธานี บจ. Royal Canin บจ. ดีทแฮล์ม บมจ. ไฮโย เอ เอ บมจ. เอียร์สุรัตน์ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) บจ. Schenker (Thai) บจ. บมจ. BEC Tero บจ. โตโยต้ามอเตอร์ บจ. ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ บจ. สยามนิสสัน บจ. เซฟโลเรต เซลส์ บจ. ฮอนด้า ออโตโมบิล บจ. เอพี ฮอนด้า เป็นต้น

เป็นวิทยากรบรรยาย และฝึกอบรมให้หลักสูตรสำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training) ทางด้านการขาย การตลาด การบริการ การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น หลักสูตรสุดยอดเทคนิคการขายกับลูกค้า หลากหลายรูปแบบ การขายและการเจรจาต่อรองอย่างพลิกสถานการณ์ การจัดการกับข้อร้องเรียนและความไม่พอใจของลูกค้า การวางแผนการขายและการตลาด การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงสุด เป็นต้น

- อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการตลาด และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ

เคยทำงานในตำแหน่ง Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา ผ่านงานในตำแหน่ง Product Manager ฝ่ายการตลาด บริษัท เซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จากฝรั่งเศส นอกจากนี้ยังเคยผ่านงานฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเวชภัณฑ์ชั้นนำจากเยอรมนี รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการกว่า 30 ปี

### หัวข้อการบรรยาย

- การขาย การตลาด และการบริการ (Sales, Marketing and Services)
- การบริหารและการจัดการสำหรับหัวหน้างานและผู้จัดการ (Management)
- การพัฒนาความคิดและทัศนคติ (Thinking and Attitude)

### ตำราวิชาการ

การบริหารงานขาย (Sales Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

การติดต่อ: 0-2615-4499, 0-2615-4477-8, [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

[www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)