

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางหทัยรัตน์ อีร์กุล	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์(ชำนาญการ)
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวชัชชภา ประชุมศรีขจร	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวเจณจิรา มั่นคง	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาววรรณิศา แซ่เตียว	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อหลักสูตร	"การจัดการคำร้องเรียนลูกค้าอย่างไรให้อยู่หมัด" (Customer Complaint Management)
วัน/เดือน/ปี	20 ตุลาคม 2566 เวลา 13.00-15.00 น.
สถานที่จัด	รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Zoom
หน่วยงานผู้จัด	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="checkbox"/> แผ่นดิน <input type="checkbox"/> เงินรายได้ <input type="checkbox"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	<input type="checkbox"/> ได้รับ <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี

การบริหารจัดการลูกค้า : การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

จัดการคำร้องเรียนลูกค้าอย่างไรให้อยู่หมัด (Customer Complaint Management)

ลูกค้า คือ แขนงคนที่สำคัญที่สุด ที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เรามีได้มาเพื่อฟังปัญหา เราต่างหากที่ต้องฟังพาดคำเขา เขามีใช้บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา หากแต่ว่า การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์ หน่วยงานของพวกเรา เขามีใช้บุคคลแปลกหน้า แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้ บริการจากพวกเรา มีใช้การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา ด้วยการยอมให้พวกเรา มีโอกาสได้รับใช้เขา

เข้าใจลูกค้า คือ ก้าวแรกสู่การบริการที่มีคุณภาพ

ลูกค้า 2 กลุ่ม ลูกค้าภายนอก คือ ลูกค้าโดยตรง เช่น นิสิต / ลูกค้าทางอ้อม เช่น ผู้ปกครอง

ลูกค้าภายใน คือ Front-line Staff / Back-office Staff

แนวคิดด้านลูกค้า ความต้องการ และความคาดหวังลูกค้า

เคล็ดลับการบริการลูกค้า 4 ประเภทให้โดนใจ

1. Amiable ใช้ใจสร้างสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแล
2. Driver มั่นใจ น่าเสียดายฉฉฉฉ ฉฉไปตรงมา เว้นระยะให้ตัดสินใจ
3. Expressive นำเสนอไม่น่าเบื่อ อ่อนหวาน สร้างความสนิทสนม
4. Analytical ทำการบ้านมาดี นำเสนอครบถ้วนตรงประเด็น

Level 2 Complaint Management

1. กล่าวขอโทษ
2. รับฟังข้อร้องเรียนลูกค้า
3. แก้ไขเบื้องต้น
4. ดำเนินการแก้ไข ป้องกันตามระบบ
5. ติดตามผล การแก้ไข ป้องกัน

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

1. ขอบเขต

- ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ
- ต้องเข้าใจความจำเป็น ความคาดหวังลูกค้า
- เปิดใจ และมองเป็นกระบวนการ
- คิดวิเคราะห์ ประเมินผลแนวทางการแก้ไขปรับปรุง
- ควรมีการอบรมให้กับพนักงาน
- ควรมีระบบการตรวจติดตามคุณภาพ
- ควรมีการทบทวน ประสิทธิภาพ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข

2. เอกสารอ้างอิง

มาตรฐาน ISO 9000 :2015 , Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

3. คำนิยาม ได้แก่ คำศัพท์ ต่างๆ

- 3.1 Complainant ผู้ร้องเรียน ในนามบุคคล หรือ นิติบุคคล
 - 3.2 Complaint คำพูด การกระทำ ของลูกค้าที่ไม่พอใจต่อสินค้า หรือบริการที่จะต้องมีการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวที่ชัดเจน หรือไม่ชัดเจนก็ตาม
 - 3.3 Customer ผู้ที่ต้องการได้รับสินค้าหรือบริการ จากองค์กร
 - 3.4 Customer Satisfaction ระดับการรับรู้ของลูกค้า ที่มีต่อสินค้า หรือบริการขององค์กร
 - 3.5 Customer Service การปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
 - 3.6 Feedback ความคิดเห็น คำพูด การกระทำของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการให้องค์กร หรืออาจเป็นข้อร้องเรียน
 - 3.7 Interested Party Stakeholder บุคคล หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ หรือ ได้รับรู้ต่อ สินค้า หรือบริการขององค์กร
 - 3.8 Organization บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ที่รวมตัวกัน เพื่อส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เป็นผู้รับผิดชอบ สั่งการ สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- ### 4. หลักการ ISO 10002:2018
- Commitment ความมุ่งมั่น
 - Capacity ความจุ ทรัพยากรเพียงพอ
 - Transparency ความโปร่งใส
 - Accessibility การเข้าถึง
 - Responsiveness การตอบสนอง
 - Objectivity ความเที่ยงธรรม
 - charges ค่าธรรมเนียม
 - Information integrity ความสมบูรณ์ของข้อมูล

- Confidentiality การรักษาความลับ
- Customer-focused approach แนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้า
- Accountability ความรับผิดชอบ
- Improvement การปรับปรุง
- Competence ความสามารถ
- Timeliness ความทันเวลา

5. กรอบแนวคิดการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า Complaints - handling Framework

5.1 Context of the organization ระบบการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า จะต้องพิจารณาตั้งแต่การวางแผน การออกแบบ การพัฒนา การดำเนินการ การรักษาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องพิจารณา ดังนี้

- การระบุและแก้ไขปัญหาภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อร้องเรียน

- ระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้

- ระบุขอบเขตของข้อร้องเรียน - กระบวนการจัดการรวมถึงขอบเขตและการบังคับใช้ และคำนึงถึงประเด็นภายนอกและภายในและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

5.2 Leadership and commitment ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่น

5.3 Policy นโยบาย

- การระบุข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ข้อกำหนดด้านการดำเนินงานทางการเงินและองค์กร
- ข้อมูลของบุคลากรของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการจัดการข้อร้องเรียนควรสอดคล้องกัน

5.4 Responsibility and authority

5.4.1 Top Management ควรทำหน้าที่รับผิดชอบ

- a) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากระบวนการและวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียนได้รับการจัดตั้งขึ้นภายในองค์กร
- b) จัดให้มีการวางแผน ออกแบบ พัฒนา ดำเนินการ รักษา และปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องตามนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร
- c) จัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอเหมาะสมต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- d) สร้างความมั่นใจในการส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและความจำเป็นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- e) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน - กระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย
- f) แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน นอกเหนือจากความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน 5.4.2
- g) ดูแลให้มีกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญแก่ผู้บริหารระดับสูงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- h) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.4.2 The Complaints-handling Management Representative หน้าที่ได้รับผิดชอบ

- จัดให้มีกระบวนการประเมินและรายงานผลการติดตามผลการปฏิบัติงาน
- รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ
- รักษาการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการสรรหาและการฝึกอบรม การจัดการเอกสาร เทคโนโลยีบุคลากรที่เหมาะสม และการประชุมตามกำหนดเวลาเป้าหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ และการ ทบทวนกระบวนการ

5.4.3 Other Manager ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หน้าที่ได้รับผิดชอบ

- มั่นใจว่าระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีการนำไปปฏิบัติ
- ติดต่อประสานงานกับ ตัวแทนฝ่ายการจัดการข้อร้องเรียน
- สร้างความมั่นใจในการส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและความจำเป็นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน - กระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงในลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย
- รายงานผลการดำเนินงาน กับการตัดสินใจด้านการจัดการข้อร้องเรียนให้ตัวแทนฝ่ายการจัดการข้อร้องเรียนรับทราบ
- สร้างระบบความมั่นใจในการติดตามผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมบันทึกผล เพื่อให้มั่นใจระบบการแก้ไขปัญหา และแนวทางการป้องกันที่จะเกิดในอนาคตพร้อมบันทึกผล
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมสำหรับการตรวจสอบ ทบทวนของผู้บริหารระดับสูง

5.4.4 All personnel in contact with customer and complaints

- ผ่านการอบรมระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดโดยองค์กร
- ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทันทีหรือส่งไปยังบุคคลที่เหมาะสม
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี

5.4.5 ALL personnel

- ตระหนักถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการร้องเรียน
- ทราบถึงขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติตามและข้อมูลใดบ้างที่ควรแจ้งข้อร้องเรียน
- แจ้งข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

6. การวางแผน ออกแบบ พัฒนา

6.1 ทั่วไป

องค์กรควรมีระบบการวางแผน การออกแบบและพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าจงรักภักดี และความพึงพอใจเพิ่มขึ้น กระบวนการนี้ควรประกอบด้วยชุดกิจกรรมภายในที่ทำงานประสานกันและใช้ข้อมูลบุคลากร วัสดุ การเงิน และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและบรรลุวัตถุประสงค์ องค์กรควรคำนึงถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดขององค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน องค์กรควรเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อสร้างและใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน องค์กรควรพิจารณาและจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น

- กระบวนการติดตามและประเมินผลและประเมินภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาส
- การระบุและการเข้าถึงความเสี่ยงและโอกาสเฉพาะ
- การวางแผน การออกแบบ การพัฒนา การดำเนินการและการทบทวนการดำเนินการแก้ไขและการปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับการระบุและประเมินความเสี่ยงและโอกาส

6.2 วัตถุประสงค์

ผู้บริหารระดับสูงควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการจัดตั้งขึ้น สำหรับและสื่อสารกับหน่วยงาน และระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์เหล่านี้ควรวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ควรกำหนด วัตถุประสงค์เป็นระยะ ๆ ตามเกณฑ์การปฏิบัติงานโดยละเอียด

6.3 กิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงควรให้แน่ใจว่ามีการวางแผน การออกแบบ และพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสามารถเชื่อมโยงและสอดคล้องกับกระบวนการอื่น ๆ ของระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร

6.4 ทรัพยากร

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงควรประเมินความต้องการทรัพยากรและจัดหาทรัพยากรเหล่านั้น ซึ่งรวมถึงทรัพยากรต่างๆ เช่น บุคลากร การฝึกอบรม ขั้นตอน เอกสาร การสนับสนุนพิเศษ วัสดุและอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ และการเงิน การคัดเลือก การสนับสนุน และการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง

7. Operation of Complaints – Handling Process

7.1 Communication การสื่อสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เช่น โบรชัวร์ แผ่นพับ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลดังกล่าว ควรจัดให้มีการใช้ภาษาที่ชัดเจน และเท่าที่สามารถเข้าใจได้ในรูปแบบที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

ตัวอย่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. ช่องทางการร้องเรียน
2. วิธีการร้องเรียน
3. ข้อมูลที่จะได้รับการร้องเรียน (แบบฟอร์ม)
4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
5. ระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน
6. ทางเลือกของการเยียวยา
7. การร้องเรียนสามารถรับข้อเสนอแนะ สถานะของข้อร้องเรียนได้อย่างไร

7.2 Receipt of Complaints การรับเรื่องร้องเรียน

1. อธิบายเรื่องที่ร้องเรียน และข้อมูลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
2. การเยียวยาที่ร้องขอ
3. สินค้าและบริการหรือการปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องที่ถูกร้องเรียน
4. วันครบกำหนดสำหรับการตอบกลับ
5. ข้อมูลแผนบุคคล องค์กรสาขา และส่วนตลาด
6. ดำเนินการทันที (ถ้ามี)

7.3 Tracking of Complaints การติดตามข้อร้องเรียน

1. ควรติดตามข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับครั้งแรกจนถึงจนกว่าข้อร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองหรือการตัดสินใจขั้นสุดท้าย
2. ควรจัดให้มีสถานะที่เป็นปัจจุบันสำหรับการร้องเรียน
3. ข้อร้องเรียนควรได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพและแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของการร้องเรียนโดยผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน

7.4 Acknowledgement of Complaints รับทราบข้อร้องเรียน

การรับข้อร้องเรียนแต่ละครั้งควรรับทราบข้อร้องเรียนทันที (เช่น ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรืออีเมล)

7.5 Initial Assessment of Complaints การประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้น

1. หลังจากได้รับคำร้องเรียนแล้ว ควรประเมินข้อร้องเรียนแต่ละข้อในเบื้องต้นตามเกณฑ์ เช่น ความร้ายแรง ผลกระทบด้านความปลอดภัย ความซับซ้อน ความจำเป็น และความเป็นไปได้ในการดำเนินการทันที

2. ข้อร้องเรียนควรได้รับการแก้ไขโดยทันทีตามความเร่งด่วน ตัวอย่างเช่น ปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญควรได้รับการดำเนินการทันที

7.6 Investigation of Complaints การสอบสวนเรื่องร้องเรียน

1. ควรใช้ความพยายามทุกวิถีทางตามสมควรเพื่อตรวจสอบสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

2. ระดับของการสอบสวนควรสอดคล้องกับความถี่ของความรุนแรงของเหตุการณ์และความร้ายแรงของการร้องเรียน

7.7 Response to Complaints การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

หลังจากการตรวจสอบที่เหมาะสมแล้ว องค์กรควรเสนอตัวอย่างการตอบสนองของผู้ร้องเรียนแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้อันเกิดขึ้นในอนาคต หากไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ทันที ก็ควรดำเนินการในลักษณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

Response to Complaints การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

1. การคืนเงิน
2. การทดแทน
3. ซ่อมแซม การทำงานซ้ำ
4. การทดแทน
5. ความช่วยเหลือด้านเทคนิค
6. ข้อมูล
7. การอ้างอิง
8. ความช่วยเหลือทางการเงิน
9. ความช่วยเหลืออื่นๆ
10. คำตอบแทน
11. ขอโทษ
12. ของขวัญความปรารถนาดี
13. ข้อบังคับการเปลี่ยนแปลงนโยบายกระบวนการบริการผลิตภัณฑ์หรือขั้นตอนที่เกิดจากการร้องเรียน

ประเด็นที่ต้องพิจารณา ได้แก่

1. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกด้านต่อไปตามความเหมาะสม
2. สมควรเสนอการเยียวยาแก่ผู้อื่นที่อาจได้รับความเดือดร้อนเช่นเดียวกับผู้ร้องแต่ไม่ได้ร้องทุกข์อย่างเป็นทางการหรือไม่
3. ระดับอำนาจ ในการตอบโต้ต่างๆ
4. การเผยแพร่ข้อมูลบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

7.8 Communicating the Decision การสื่อสารการตัดสินใจ

ควรแจ้งการตัดสินใจหรือการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องทันทีที่มีการตัดสินใจหรือดำเนินการ

7.9 Closing Complaints ปิดข้อร้องเรียน

1. หากผู้ร้องเรียนยอมรับการตัดสินใจหรือการกระทำที่เสนอ ก็ควรดำเนินการและบันทึกการตัดสินใจหรือการกระทำนั้น
2. หากผู้ร้องเรียนปฏิเสธการตัดสินใจหรือการดำเนินการที่เสนอ การร้องเรียนก็ควรยังคงเปิดอยู่ สิ่งนี้ควรได้รับการบันทึกและผู้ร้องเรียนควรได้รับแจ้งถึงรูปแบบทางเลือกที่มีอยู่
3. องค์กรควรติดตามความคืบหน้าของการร้องเรียนต่อไปจนกว่าตัวเลือกการขอความช่วยเหลือภายในและภายนอกที่สมเหตุสมผลทั้งหมดจะหมดลงหรือผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ

8. Maintenance and improvement

8.1 Collection of information การรวบรวมข้อมูล

องค์กรควรบันทึกประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน องค์กรควรจัดทำและดำเนินการขั้นตอนในการบันทึกข้อร้องเรียนและการตอบกลับ และเพื่อใช้บันทึกและจัดการข้อมูลเหล่านั้น ในขณะที่เดียวกันก็ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ และรับรองการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน ข้อมูลควรมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความหมาย และมีประโยชน์

1. ระบุขั้นตอนในการระบุการรวบรวม การจัดประเภทการเก็บรักษาและการกำจัดบันทึก
2. บันทึกการจัดการข้อร้องเรียนและการเก็บรักษาบันทึกเหล่านี้ โดยใช้ความระมัดระวังสูงสุดในการเก็บรักษารายการต่างๆ เช่น ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์และสื่อบันทึก เนื่องจากบันทึกในสื่อเหล่านี้อาจสูญหายอันเป็นผลมาจากการจัดการที่ไม่ถูกต้องหรือล้าสมัย
3. เก็บบันทึกประเภทการฝึกอบรมและคำแนะนำบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้รับ
4. การระบุเกณฑ์ขององค์กรในการตอบสนองต่อคำร้องขอ การนำเสนอบันทึกและการส่งบันทึกที่ทำโดยผู้ร้องเรียนหรือตัวแทน ซึ่งอาจรวมถึงการจำกัดเวลา ข้อมูลประเภทใดที่จะมอบให้ใคร หรือรูปแบบบันทึก
5. ระบุว่าข้อมูลการร้องเรียนที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลทางสถิติจะถูกเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างไรและเมื่อใด

8.2 Analysis and evaluation of complaints การวิเคราะห์และประเมินข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดควรได้รับการจัดประเภทและวิเคราะห์เพื่อระบุปัญหาและแนวโน้มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเกิดซ้ำ และเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว เพื่อช่วยขจัดสาเหตุที่แท้จริงของข้อร้องเรียน และเพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่น่าเสนอ

8.3 Evaluation of the satisfaction with the complaints handling process การประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจของข้อร้องเรียนต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการสุ่มสำรวจผู้ร้องเรียนและเทคนิคอื่นๆ

Note 1 วิธีหนึ่งในการปรับปรุงความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนคือการจำลองการติดต่อกับผู้ร้องเรียนและองค์กร

Note 2 สามารถพิจารณา ISO 10004 guidance on monitoring and measuring customer satisfaction

8.4 Monitoring of the complaints-handling process การติดตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. การติดตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ทรัพยากรที่จำเป็น (รวมถึงบุคลากร) และข้อมูลที่จะรวบรวมควรถูกดำเนินการ
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรวัดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

8.5 Auditing of the complaints-handling process การตรวจประเมินระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

องค์กรควรดำเนินการหรือจัดให้มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การตรวจสอบควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับ

1. ดำเนินการยืนยันขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
2. พิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการและประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน

3. ขั้นตอนการตรวจประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเป็นส่วนหนึ่งของระบบการตรวจประเมินภายในระบบการบริหารคุณภาพได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับมาตรฐานการตรวจประเมิน ISO 19011

4. ผลการตรวจประเมินเป็นหัวข้อหนึ่งในการเข้าทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาองค์กรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5. การตรวจประเมินระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต้องเป็นอิสระ

8.6 Management review of the complaints-handling process การทบทวนฝ่ายบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียน

8.6.1 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องติดตามทบทวนระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะๆ เพื่อ

1. รับประกันความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

2. ระบุและจัดการกับกรณีที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม กฎหมายของลูกค้า กฎระเบียบ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ระบุและแก้ไขข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์และบริการ

4. ระบุและแก้ไขข้อบกพร่องของกระบวนการ

5. ประเมินความเสี่ยงและโอกาสและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอ

6. ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาส

7. ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นกับนโยบายและวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน

8.6.2 วาระการเข้าทบทวนฝ่ายบริหาร

1. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ การแข่งขัน เทคโนโลยี นวัตกรรม เป็นต้น

2. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย โครงสร้างองค์กร ทรัพยากร ผลิตภัณฑ์หรือหรือ

บริการ

3. ภาพรวมของระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึง การวัดความพึงพอใจลูกค้า และผลการติดตามระบบ

4. ผล feedback ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5. ผลการตรวจประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน

6. ความเสี่ยง โอกาส รวมถึงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. ประสิทธิภาพของการดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส

8. สถานะของการปฏิบัติการแก้ไข

9. ผลการติดตามจากการทบทวนฝ่ายบริหารที่ผ่านมา

10. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

8.6.3 ผลจากการทบทวนฝ่ายบริหาร

1. ผลการตัดสินใจ และการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

2. ข้อเสนอการพัฒนา ปรับปรุงสินค้า หรือบริการ

3. ผลการตัดสินใจที่ระบุถึงความจำเป็นด้านทรัพยากร เช่น การอบรมบุคลากร บัณฑิตการทบทวนฝ่ายบริหาร ควรรักษา และ

นำไปใช้เป็นโอกาสของการปรับปรุงต่อไป

8.7 Continual improvement การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรจำเป็นต้องมีกิจกรรมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผล และประสิทธิภาพของระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยผลที่ได้ องค์กรสามารถใช้สำหรับการปรับปรุงสินค้าหรือบริการต่อไป ซึ่งการพัฒนาปรับปรุงจะมีความสัมพันธ์กับผลจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง โอกาส นวัตกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. สํารวจ ระบุ และประยุกต์ใช้บทเรียนที่ได้รับและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดการข้อร้องเรียน
2. ส่งเสริมแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้าภายในองค์กร
3. ส่งเสริมนวัตกรรมในการพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความรู้ในเรื่องของสำคัญของลูกค้า พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
2. ได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า แนวคิด วิธีการ เคล็ดลับ กรณีศึกษาจากองค์กรต่างๆ
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันได้

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา

รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนาภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

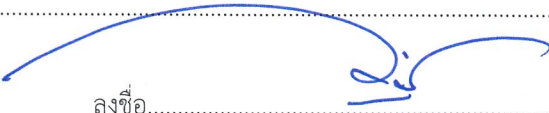
ผู้รายงาน..... ศุภลักษณ์ ผลแก้ว
 (นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว)
 ตำแหน่ง บรรณารักษ์
 วันที่ 031166

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ลงชื่อ..... จรรยา
 (นางสาวจรรยา พึ่งพาพงศ์)
 ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ
 วันที่ 031166

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วิภาว

ลงชื่อ..... 
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วรพล อรามรัมย์กุล)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 วันที่ - 9 พ.ย. 2566

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่าย
 2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 3. แจงผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
 5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ