
	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	1 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับซื้อร่องเรียนงานบริการ				



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การประเมินความพึงพอใจ และการรับซื้อร่องเรียนงานบริการ
ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์	(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการคุณภาพ	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนันท์) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	3 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

- 1.1. เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการควบคุมกระบวนการรับความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ
- 1.2. เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในมาตรการที่กำหนดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (SCOPE)

เอกสารฉบับนี้ใช้ครอบคลุมตั้งแต่ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการจัดการกลับข้อมูลย้อนกลับหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE DOCUMENTS)

- 3.1. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (QP-RIC-MR-01)
- 3.2. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข (QP-RIC-MR-03)

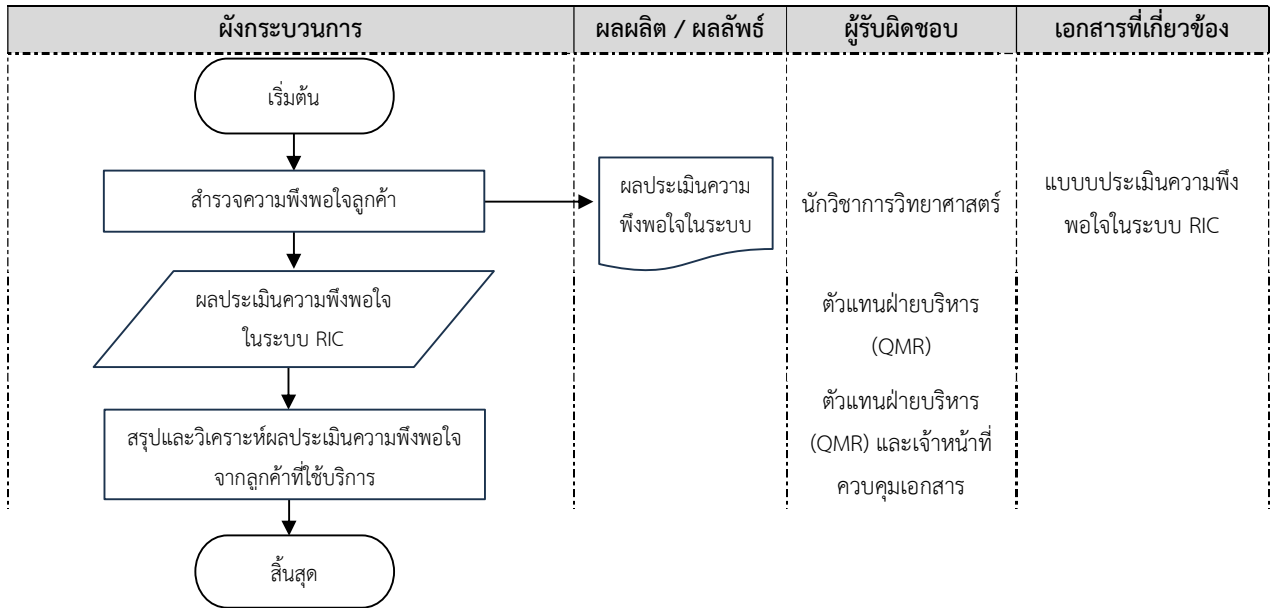
4. คำจำกัดความ :

- 4.1. การประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจงานบริการจากลูกค้า โดยจะทำการสำรวจทุกครั้งหลังจากที่นักวิชาการวิทยาศาสตร์ได้ทำการส่งผลรายงานการวิเคราะห์ตัวอย่างให้ลูกค้า โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบใดๆ รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 4.2. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าในลักษณะทิศทางลบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การโทรศัพท์ การส่ง e-mail สื่อออนไลน์ต่าง ๆ หรือเป็นข้อเสนอจากการสำรวจความพึงใจลูกค้า

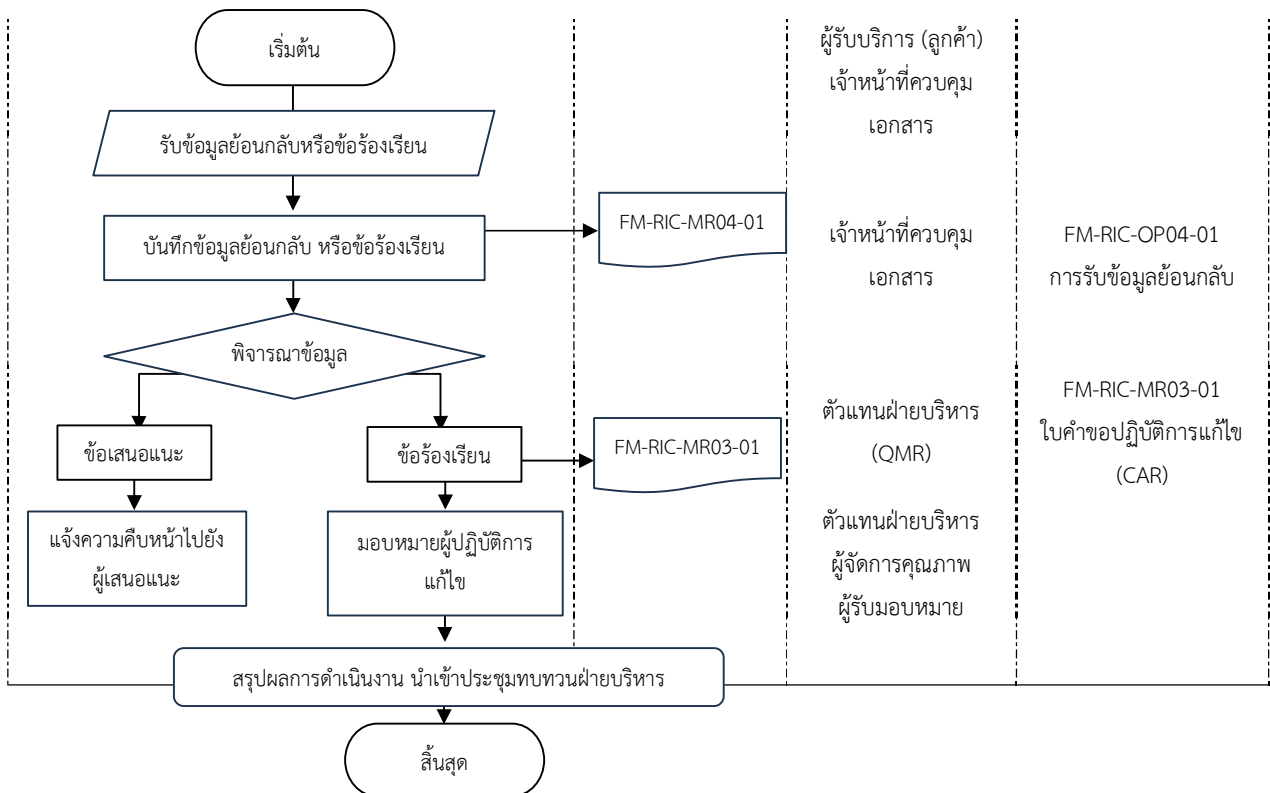
	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	: 30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	: 4 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ			


5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

5.1. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ



5.2. การจัดการกับข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน




	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	5 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

- 6.1. นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยใช้เอกสารแบบประเมินความพึงพอใจในระบบ RIC จะทำการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าจากลิงค์การให้ประเมิน <https://shorturl.at/knuAX> ทุกครั้งหลังส่งรายงาน เพื่อสอบถามความพึงพอใจการดำเนินงานบริการร่วมกัน
- 6.2. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร/ ผู้จัดการคุณภาพ /ตัวแทนฝ่ายบริหารจะนำเอกสารการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ที่ประเมินแล้ว มาสรุปและวิเคราะห์ (ใช้กลวิธีทางสถิติ/กราฟ) เพื่อพิจารณาหาจุดที่ควรมีการปรับปรุง เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป
- 6.3. การจัดการกับข้อมูลย้อนกลับและการจัดการกับข้อร้องเรียน
- 6.4. เมื่อผู้รับบริการ (ลูกค้า) มีการแจ้ง ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อร้องเรียน ผู้ที่รับแจ้งจะต้อง บันทึกข้อมูลดังกล่าวลงใน บันทึกข้อมูลย้อนกลับ (FM-RIC-OP04-01) และแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อประสานงานให้มีการดำเนินการต่อไป โดยทำการสอบถามจาก เลขที่ใบจอง รหัสผู้จอง เครื่องมือที่ใช้ และช่วงเวลาของการใช้เครื่อง
- 6.5. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) จะเรียกผู้เกี่ยวข้องเพื่อประชุม สอบถามถึงข้อมูลดังกล่าว เพื่อพิจารณาว่าข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน
 - หากพิจารณาแล้วเป็นข้อเสนอแนะ ตัวแทนฝ่ายบริหาร(MR) จะพิจารณาและ มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามที่มีการเสนอแนะ โดยระบุสิ่งที่จะต้องทำลงในบันทึกข้อมูลย้อนกลับ (FM-RIC-OP04-01) และผู้จัดการคุณภาพแจ้งความคืบหน้ายังผู้รับบริการ (ลูกค้า) ต่อไป
 - หากพิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียน ตัวแทนฝ่ายบริหาร(MR) จะมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขทันที และออกใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-RIC-MR03-01) ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาสาเหตุและกำหนดมาตรการต่อไป
- 6.6. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไข จะต้องพิจารณาถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่ถูกร้องเรียน และกำหนดมาตรการในการแก้ไข รวมถึงมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และกำหนดการแล้วเสร็จในใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-RIC-MR03-01) และส่งให้ พนักงานควบคุมเอกสารขึ้นทะเบียนใบคำขอปฏิบัติการแก้ไขดังกล่าว

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	30 เมษายน 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	6 จาก 6
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

6.7. เมื่อถึงกำหนดการแล้วเสร็จ ตัวแทนฝ่ายบริหาร(MR) จะมีการติดตามการแก้ไข และป้องกัน โดยพิจารณาจากหลักฐานในการดำเนินการตามที่ระบุ พร้อมทั้งสรุปปิดประเด็นในการแก้ไขในใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-RIC-MR03-01)

6.8. ตัวแทนฝ่ายบริหาร(MR)จะมอบหมายผู้ที่รับผิดชอบดังกล่าว จัดทำเอกสารตอบผู้ร้องเรียนพร้อมแนบมาตรการในใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-RIC-MR03-01) พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานในการแก้ไข ป้องกัน เพื่อยืนยันการดำเนินการดังกล่าว พร้อมสรุปผลการดำเนินการ (ใช้กลวิธีทางสถิติ/กราฟ) เพื่อพิจารณาหาจุดที่ควรมีการปรับปรุง เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป

7. การเก็บบันทึก :

รหัส	ชื่อเอกสาร	อายุการจัดเก็บ	สถานที่เก็บ	วิธีการทำลาย
-	แบบประเมินความพึงพอใจ	2 ปี	ในระบบ RIC/ กองบริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะ ทั่วไป/ ลบไฟล์ คอมพิวเตอร์ทิ้ง
FM-RIC-OP04-01	การรับข้อมูลย้อนกลับ	2 ปี	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์ คอมพิวเตอร์/ กอง บริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะ ทั่วไป/ ลบไฟล์ คอมพิวเตอร์ทิ้ง
FM-RIC-MR03-01	ใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR)	2 ปี	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์ คอมพิวเตอร์/ กอง บริหารงานวิจัย	ใช้หน้า 2 /ทิ้งเป็นขยะ ทั่วไป/ ลบไฟล์ คอมพิวเตอร์ทิ้ง