

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-OP-04	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
		หน้า	:	1 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ
ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
ชลดา ศำแสน		
(นางสาวชลดา ศาแสน) นักวิชาการวิทยาศาสตร์	(นางสาวสาวิณี นาสมภักดิ์) นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการคุณภาพ	(นางสาวอิสยาภรณ์ ประสารกุลนันท) รักษาการแทนผู้จัดการ ศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

[illegible]

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-OP-04	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
		หน้า	:	3 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

- 1.1. เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการควบคุมกระบวนการรับความต้องการลูกค้าในการให้บริการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ
- 1.2. เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในมาตรการที่กำหนดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (SCOPE)

เอกสารฉบับนี้ใช้ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการจัดการกลับข้อมูลย้อนกลับหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE DOCUMENTS)

- 3.1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข (QP-RIC-MR-03)

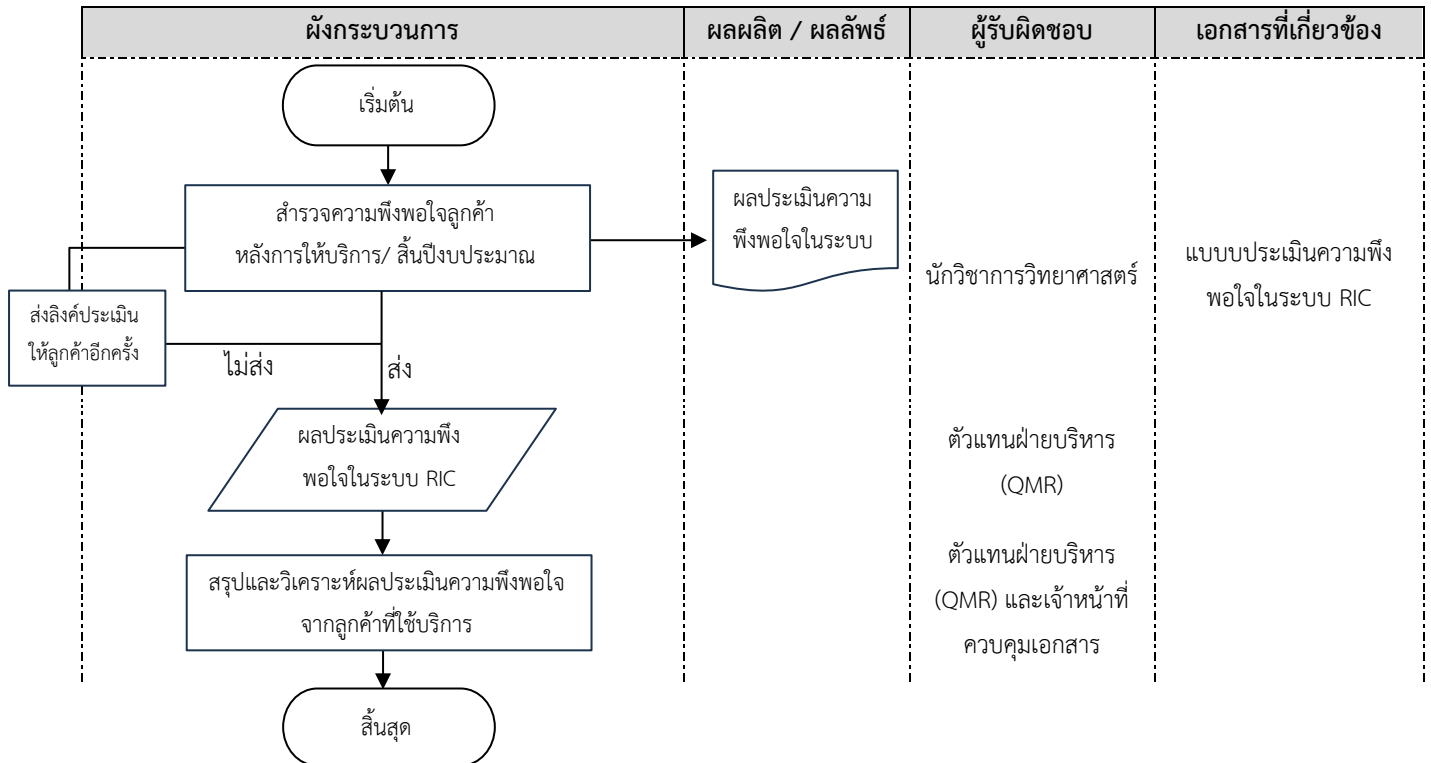
4. คำจำกัดความ :

- 4.1. การประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจงานบริการจากลูกค้า โดยจะทำการสำรวจทุกครั้งหลังจากที่นักวิชาการวิทยาศาสตร์ได้ทำการส่งผลรายงานการวิเคราะห์ตัวอย่างให้ลูกค้า โดยแบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยาโต้ตอบใดๆ รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 4.2. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าในลักษณะทิศทางลบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ e-mail สื่อออนไลน์ต่าง ๆ หรือเป็นข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

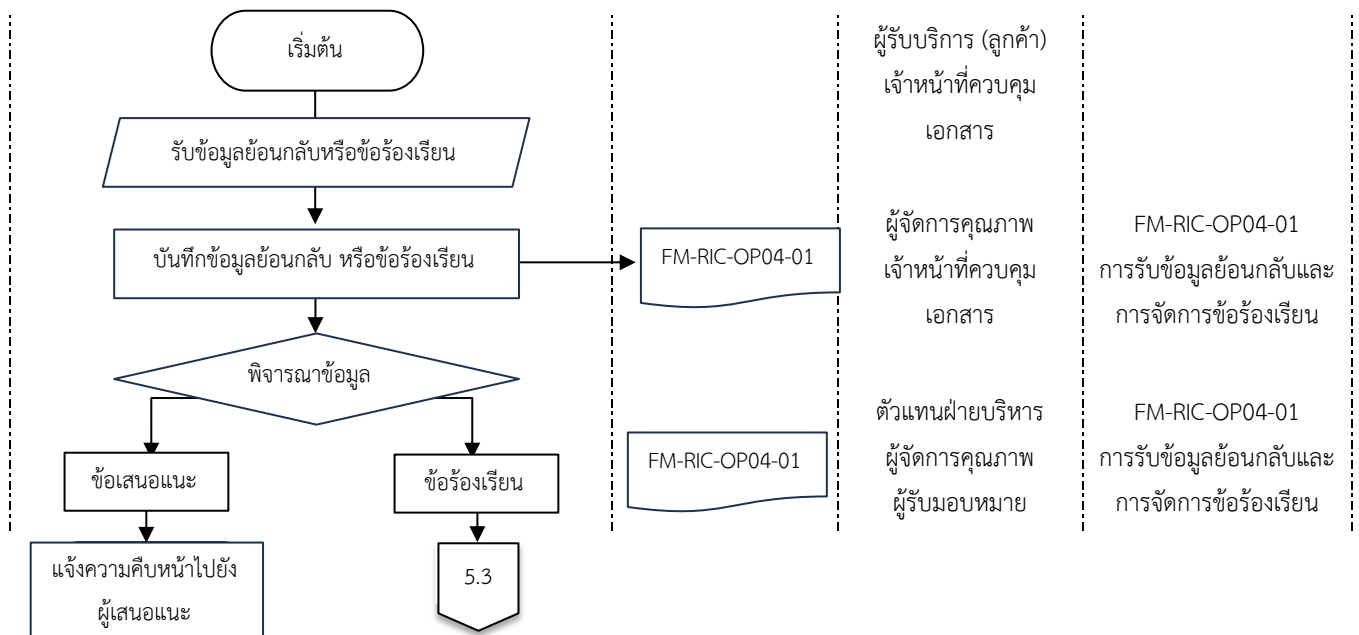
	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	4 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

5.1. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

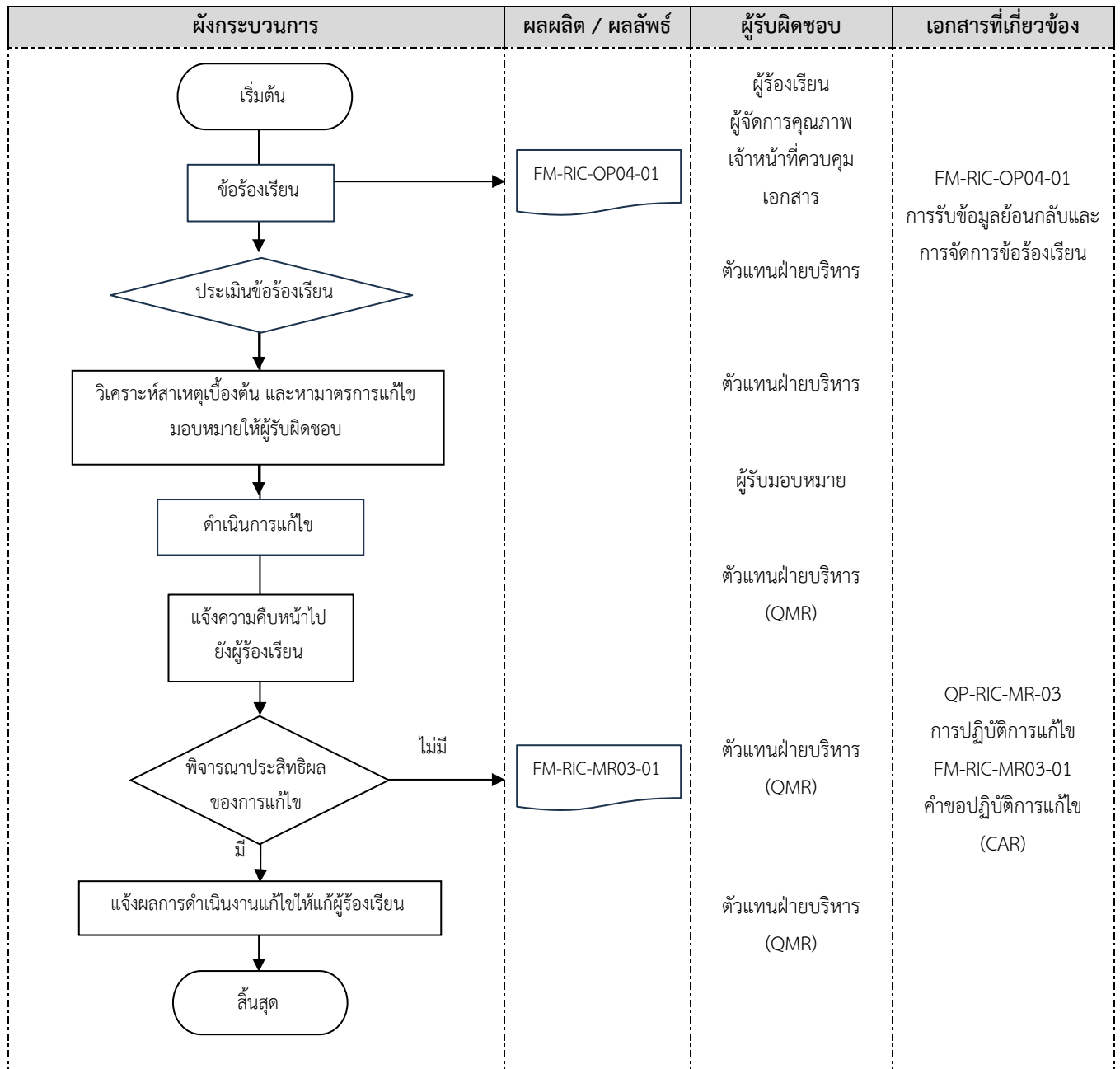


5.2. การจัดการกับข้อมูลย้อนกลับ และการจัดการข้อร้องเรียน



	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	5 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

5.3. การประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน



	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	6 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

- 6.1. นักวิชาการวิทยาศาสตร์ ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยใช้เอกสารแบบประเมินความพึงพอใจในระบบ RIC จะทำการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าจากลิงค์การให้ประเมิน <https://shorturl.at/knuAX> ทุกครั้งหลังส่งรายงาน/ผลการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจการดำเนินงานบริการร่วมกัน
- 6.2. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร/ ผู้จัดการคุณภาพ /ตัวแทนฝ่ายบริหารจะนำเอกสารการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ที่ประเมินแล้ว มาสรุปและวิเคราะห์ (ใช้กลวิธีทางสถิติ/กราฟ) เพื่อพิจารณาหาจุดที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป
- 6.3. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) หรือผู้ได้รับมอบหมายส่งลิงค์แบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอีกครั้งในช่วงสิ้นปีงบประมาณของทุกปี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจประจำปี
- 6.4. กรณี ลูกค้าไม่ส่งแบบประเมินหลังจากการได้รับบริการ ให้ผู้ได้รับมอบหมายส่งลิงค์แบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอีกครั้ง และกำชับให้ประเมินความพึงพอใจการหลังจากการได้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

การจัดการกับข้อมูลย้อนกลับและการจัดการกับข้อร้องเรียน

- 6.5. เมื่อผู้รับบริการ (ลูกค้า) มีการแจ้งข้อเสนอนะ หรือข้อร้องเรียน ผู้จัดการคุณภาพบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในบันทึกรับข้อมูลย้อนกลับ (FM-RIC-OP04-01) และแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เพื่อประสานงานให้มีการดำเนินการต่อไป โดยทำการสอบถามกลับจาก e-mail หรือเลขที่ใบจอง หรือรหัสผู้จอง เครื่องมือที่ใช้ และช่วงเวลาของการใช้เครื่อง (ถ้าหากสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้)
- 6.6. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะเรียกผู้เกี่ยวข้องเพื่อประชุม สอบถามถึงข้อมูลดังกล่าว เพื่อพิจารณาว่าข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียน
 - หากพิจารณาแล้วเป็นข้อเสนอนะ ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะพิจารณาและ มอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามที่มีการเสนอนะ โดยระบุสิ่งที่ต้องทำลงในบันทึกรับข้อมูลย้อนกลับ (FM-RIC-OP04-01) และผู้จัดการคุณภาพแจ้งความคืบหน้ายังผู้รับบริการ (ลูกค้า) ต่อไป
 - หากพิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียน ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะมอบหมายให้หน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันที โดยมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาสาเหตุและกำหนดมาตรการต่อไป

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
	QP-RIC-OP-04	หน้า	:	7 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

การประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน

6.7. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารกำหนดรหัสเอกสารบันทึกข้อมูลย้อนกลับ (FM-RIC-OP04-01)

6.8. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ดังนี้

- กรณีเหตุไม่เร่งด่วนรุนแรง - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- กรณีเหตุเร่งด่วนรุนแรง/เรื่องที่มีนัยสำคัญ - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการบริการศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

6.9. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) วิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้นเพื่อมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

6.10. ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้

6.11. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) พิจารณาประสิทธิผลของการแก้ไข

- กรณีที่การแก้ไขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) รับรองการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งให้ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบและผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน
- กรณีที่การแก้ไขไม่มีประสิทธิภาพ ให้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหรือปฏิบัติการแก้ไขซ้ำอีกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอีก พร้อมทั้งลงนามรับรองโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) และออกใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-RIC-MR03-01) เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข (QP-RIC-MR-03)

กรณีข้อร้องเรียนไม่สามารถสรุปหรือไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสมให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริการศูนย์เครื่องมือวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อประชุมเป็นกรณีพิเศษ เพื่อร่วมพิจารณาการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งสถานะการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่มิได้แจ้งการแก้ไขแล้วเสร็จไปยังผู้ร้องเรียน ซึ่งหน่วยที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน (ข้อ 6.6) ใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจพร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

6.12. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ไข และให้ผู้จัดการคุณภาพทำการสรุปผลการดำเนินการแก้ไข ป้องกัน ปัญหาเสนอเข้าที่ประชุมทบทวนประจำปี ให้รับทราบถึงปัญหาหรือเหตุการณ์ อุบัติการณ์ ผลการแก้ไขปัญหา

	เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ครั้งที่แก้ไข	:	01
	หมายเลขเอกสาร QP-RIC-OP-04	วันที่บังคับใช้	:	5 กรกฎาคม 2567
		หน้า	:	8 จาก 8
ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจ และการรับข้อร้องเรียนงานบริการ				

เบื้องต้น ตลอดจนประเมินผลการแก้ไขปัญหา โดยใช้กลวิธีทางสถิติ/กราฟ เพื่อพิจารณาหาจุดที่ควรมีการปรับปรุง เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป

6.13. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุช่องทางการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน

6.14. หากผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้องค์กรดำเนินการให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ตามความเหมาะสม

7. การเก็บบันทึก :

รหัส	ชื่อเอกสาร	อายุการจัดเก็บ	สถานที่เก็บ	วิธีการทำลาย
-	แบบประเมินความพึงพอใจ	จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง	ในระบบ RIC/ กองบริหารงานวิจัย	-
FM-RIC-OP04-01	การรับข้อมูลย้อนกลับและ การจัดการข้อร้องเรียน	5 ปี	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์ คอมพิวเตอร์/ กอง บริหารงานวิจัย	ย่อยกระดาษ/ ลบไฟล์ทิ้ง
FM-RIC-MR03-01	ใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR)	5 ปี	แฟ้มเอกสาร/ ไฟล์ คอมพิวเตอร์/ กอง บริหารงานวิจัย	ย่อยกระดาษ/ ลบไฟล์ทิ้ง