



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

: การรับฟังเสียงของลูกค้า

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 1 จาก 20

# มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

## การรับฟังเสียงจากลูกค้า

Voice of Customer

นางสาวศิริรัตน์ พรหมแก้ว

ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าสัมพันธ์

นายถิรพงศ์ เกียรตินันท์

ผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 2 จาก 20

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. หลักการและเหตุผล	3
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขต	4
4. คำจำกัดความ	4
<b>บทที่ 2 กระบวนการทำงาน</b>	
5. ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	6
6. การบันทึกข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้เข้าชม	7
6.1 การบันทึกข้อร้องเรียน	7
6.2 การบันทึกสถิติและรายงานผล	7
7. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	8
7.1 ประเภทข้อร้องเรียน	8
7.2 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	8
7.3 การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน	9
8. ผังกระบวนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน	10
8.1 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ออนไลน์	11
8.2 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ไปที่ฝ่ายรับจอง	12
8.3 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับข้อร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	13
8.4 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านจดหมาย	14
8.5 ผังแสดงขั้นตอนการรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากแบบสอบถาม การประเมินโครงการ/กิจกรรม	15
9. ภาคผนวก	
9.1 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน	17
9.2 แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	18
9.3 แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต สปท.	19



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

: การรับฟังเสียงของลูกค้า

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 3 จาก 20

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและจัดการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์และศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ปัจจุบันประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์, พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา, พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ, พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า เปิดให้บริการ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้เพื่อการกระจายโอกาสด้านการเรียนรู้วิทยาศาสตร์จากส่วนกลางสู่ภูมิภาค ประชาชนสามารถเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น อพวช. จึงได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้จัตุรัสวิทยาศาสตร์ 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การค้าเดอะสตรีท รัชดา อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร จังหวัดเชียงใหม่ และอุทยานการเรียนรู้สิรินธร เทคโนโลยีธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

สำนักบริการผู้เข้าชม (สบช.) มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการดำเนินงานและการจัดการให้บริการพิพิธภัณฑ์อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ดูแลสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมบริการอยู่เสมอ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้าที่เกี่ยวกับการให้บริการของ อพวช.


เพื่อให้การดำเนินงานของ อพวช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เข้าถึงความต้องการความคาดหวัง เพิ่มความพึงพอใจต่อลูกค้า และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สำนักบริการผู้เข้าชม (สบช.) จึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ไม่มองข้ามความคิดเห็นและปัญหาของลูกค้า ซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ช่วยรักษาสถานลูกค้าเดิม เพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและยกระดับการให้บริการต่าง ๆ ของ อพวช. ในอนาคต

### 2. วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ นิทรรศการ และกิจกรรม ให้ตรงตามความต้องการลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้า/ผู้เข้าชม อยากให้ อพวช. เป็นในอนาคต
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และนโยบายของ อพวช. ในอนาคต

### 3. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ เป็นกระบวนการและมาตรฐานในการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชมและจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้เข้าชมที่ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ อพวช. จากช่องทางต่าง ๆ การตอบรับ ประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหาร

 <p>อภวช. NSM องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</p> <p>กองบริการลูกค้าสัมพันธ์ สำนักบริการผู้เข้าชม องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</p>	<p>มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) : การรับฟังเสียงของลูกค้า</p>	
	รหัสเอกสาร :	แก้ไขครั้งที่ :-
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4 จาก 20

#### 4. คำจำกัดความ

“Standard Operating Procedure” (SOP)

หมายถึง เอกสารที่แนะวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติเป็นประจำ เพื่อให้มี การปฏิบัติอย่างถูกต้อง โดยจะต้องระบุวิธีปฏิบัติงานให้เป็นขั้นตอน (Step-by-Step) โดยละเอียดซึ่งผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ผลออกมาอย่างน่าเชื่อถือและมีความสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานโดยผู้ใด

Voice of customer (VOC)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม คือการเพื่อกำหนดความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของผู้เข้าชม แบบ Insight โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ผู้เข้าชมเกิดความผูกพัน

ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล แจ้งเหตุ บอกรั่วพาดพิงพฤติกรรมโดยมิชอบของพนักงาน และกิจกรรมใด ๆ อันสร้างความไม่พอใจแก่ตนเองหรือผู้อื่น

ผู้ร้องเรียน

บุคลากร อภวช. ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง อภวช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล แจ้งเหตุ บอกรั่วพาดพิงพฤติกรรมโดยมิชอบของพนักงานและ กิจกรรมใด ๆ อันสร้างความไม่พอใจแก่ตนเองหรือผู้อื่น

ลูกค้า

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ซื้อ หรือ ผู้ใช้สินค้าและบริการของ อภวช.

ผู้เข้าชม

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางมายัง อภวช. ด้วยวัตถุประสงค์ในการเข้ามาชมหรือเข้าร่วมกิจกรรม โครงการที่ อภวช. จัดขึ้น

MOD (Manager On Duty)

หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการดูแลความเรียบร้อยในการ ให้บริการประจำวัน รับฟังคำแนะนำ หรือพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ทำหน้าที่หลักในการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย รวมถึงเป็นศูนย์รวมการติดต่อประสานงานในช่วงเวลาที่ได้รับมอบหมาย



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

: การรับฟังเสียงของลูกค้า

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 5 จาก 20

Visitor Service

หมายถึง MOD (Manager On Duty) ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้เข้าชม

อาสาสมัคร

หมายถึง บุคคลที่มีใจรักในงานบริการ เห็นความสำคัญของวิทยาศาสตร์ อาสาเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อช่วยผลักดันให้ภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย



หมายถึง จุดเริ่มต้น/สิ้นสุด



หมายถึง แสดงกิจกรรม หรือ ขั้นตอน



หมายถึง การตัดสินใจ/การพิจารณา

### กระบวนการทำงาน

#### 5. ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

เพื่อให้ลูกค้า/ผู้เข้าชม สามารถเข้าถึงและแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนและสอบถามข้อมูลต่าง ๆ อพวช.

เปิดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม หลากหลายช่องทาง โดยแต่ละช่องทางกำหนดให้ หน่วยงาน/ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางที่กำหนด เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน จากลูกค้า/ผู้เข้าชม และรวบรวมข้อมูลแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	หน่วยงานผู้ดูแลแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
<b>Off-line</b>			
1. โทรศัพท์	ทุกวัน	ฝ่ายรับจอง สบช.	ภายใน 1 วัน
2. จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	กองสารบรรณ	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ ลงทะเบียนรับหนังสือ)
3. แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	กองบริการลูกค้าสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ ตรวจสอบแบบสอบถาม)
4. กล่องรับข้อร้องเรียน	ทุกวัน	MOD สบช.	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน)
5. เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	ทุกวัน	MOD / MOD สบช.	ภายใน 1 วัน
6. การประเมินโครงการ/กิจกรรม	เมื่อสิ้นสุดโครงการ	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ผู้ดูแลโครงการแจ้ง สบช.)
7. Focus group	1 ครั้ง/ปี	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ภายใน 1 วัน
8. การสัมภาษณ์	ทุกวัน	กองบริการลูกค้าสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ได้รับแจ้ง)
9. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ ศปท.	ภายใน 1 วัน
<b>On-line</b>			
1. Facebook	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน
2. E-mail	ทุกวัน	กองจัดระบบผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน
3. การสำรวจ Google form	4 ครั้ง/ปี	กองบริการลูกค้าสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่แจ้งข้อร้องเรียน)
4. Social media	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน

เมื่อ สบช. ได้รับแจ้งข้อคิดเห็น เสนอแนะ ขอร้องเรียน จากลูกค้า/ผู้เข้าชม เกี่ยวกับการให้บริการ โดยตรง หรือได้รับแจ้งจากฝ่ายงานอื่น ๆ กองบริการลูกค้าสัมพันธ์ สำนักบริการผู้เข้าชม สบช. จะดำเนินการติดต่อแจ้งการรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นทันที

## 6. ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

ผู้เข้าชมสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นได้ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม โดยการแจ้งด้วยวาจา การเขียนข้อความ การโทรศัพท์ หรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ผ่านอีเมล เว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ของพิพิธภัณฑ์

ในกรณีที่ผู้เข้าชมแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้น ๆ

### 6.1 การบันทึกข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้เข้าชม

เมื่อได้รับคำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จากลูกค้า/ผู้เข้าชม จะต้องมีการบันทึก จัดเก็บข้อมูลเพื่อติดตามการดำเนินการ แก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และยังเป็น การตรวจสอบการดำเนินงาน การให้บริการ อพวช.

- จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ต้องบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมข้อร้องเรียน
- การบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมอย่างน้อยควรประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ผู้รับข้อร้องเรียนในทะเบียนคุมแก่ผู้ร้องเรียน

### 6.2 การบันทึกสถิติและรายงานผล

การรับที่กรรวบรวมสถิติข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง เพื่อส่งรายงานข้อร้องเรียนต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) พร้อมสรุปรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ทุกไตรมาส ดังตาราง

หน่วยงาน	การบันทึกสถิติข้อร้องเรียน	การรายงาน	กรอบเวลา
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	1) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต บนเว็บไซต์ nsm.or.th 2) จดหมาย/โทรสาร	1) บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน 2) รวบรวมรายงานต่อผู้บริหาร	รายเดือน
สบช. (กองบริการลูกค้าสัมพันธ์)	1) โทรศัพท์ 2) E-mail 3) แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน 4) เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	1) บันทึกข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางลงในระบบคอมพิวเตอร์ 2) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่อ ศปท. 3) สรุปรายงานข้อร้องเรียนแต่ละช่องทางและประมวลผล	-รายวัน -รายวัน -รายเดือนและ รายไตรมาส

พิ พิ ธิ ฎ ณ์ / สำนัก	1) Facebook	1) บันทึกข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนลงในระบบคอมพิวเตอร์	-รายวัน
	2) Social media	2) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่อ สปท.	-รายวัน
	3) แบบสอบถาม	3) รายงานสรุปจำนวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ในความดูแลของแต่ละพิพิธภัณฑ์/สำนัก	-รายเดือน
	การประเมินโครงการ/ กิจกรรม	4) รวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามและการประเมินโครงการ/กิจกรรม ต่อผู้บังคับบัญชาและ สปท.	-รายไตรมาส

## 7. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

### 7.1 ประเภทข้อร้องเรียน

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| 1) กระบวนการให้บริการ      | ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า/ผู้เข้าชม ตั้งแต่ก่อนมาเข้าชม เมื่อมาถึง อพวช. และหลังจากกลับไปแล้ว  |
| 2) การบริการของเจ้าหน้าที่ | พฤติกรรม วาจา กิริยา การกระทำที่แสดงออกของการเจ้าหน้าที่ อพวช. (MOD, รปภ., แม่บ้าน, อาสาสมัคร) ขณะปฏิบัติงานให้บริการ ลูกค้า/ผู้เข้าชม   |
| 3) นิทรรศการ               | เนื้อหา ข้อมูลทางวิชาการ การนำเสนอและชิ้นงานที่ อพวช. นำมาจัดแสดง  |
| 4) กิจกรรม                 | จำนวนรอบกิจกรรม, จำนวนผู้เข้าชมที่รับได้, ค่าบัตรกิจกรรม, ความเหมาะสมของเนื้อหาในกิจกรรม ฯลฯ   |
| 5) สิ่งอำนวยความสะดวก      | ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารและสถานที่ภายในพื้นที่ อพวช. สาธารณูปโภคต่าง ๆ พร้อมให้บริการผู้เข้าชม อาทิ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม, ห้องน้ำ, ห้องละมุด, ห้องให้นมบุตร, ลิฟท์, วีลแชร์ ฯลฯ |

### 7.2 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ในบางครั้งข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่ละช่องทางนั้น สำนัก/พิพิธภัณฑ์/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ดูแลระบบ อาจไม่สามารถตอบกลับหรือแก้ไขได้ทันที โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีผู้ได้รับความเสียหาย ความเดือดร้อน จากการดำเนินงานกิจการขององค์กร ดังนั้น อพวช. จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. เพื่อทำหน้าที่ไต่สวนพิจารณาข้อเท็จจริง และตอบกลับผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ อพวช.

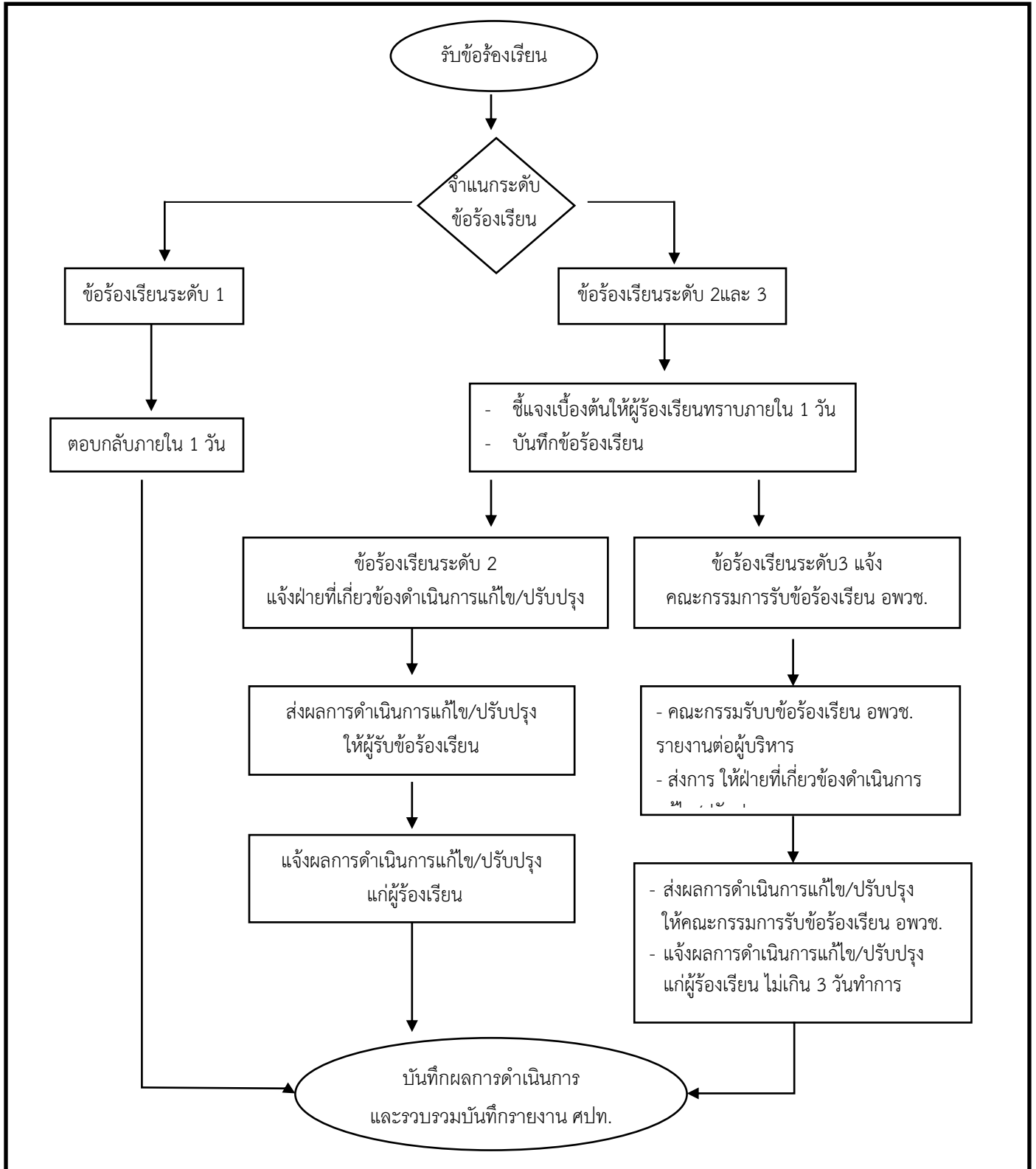


### 7.3 การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

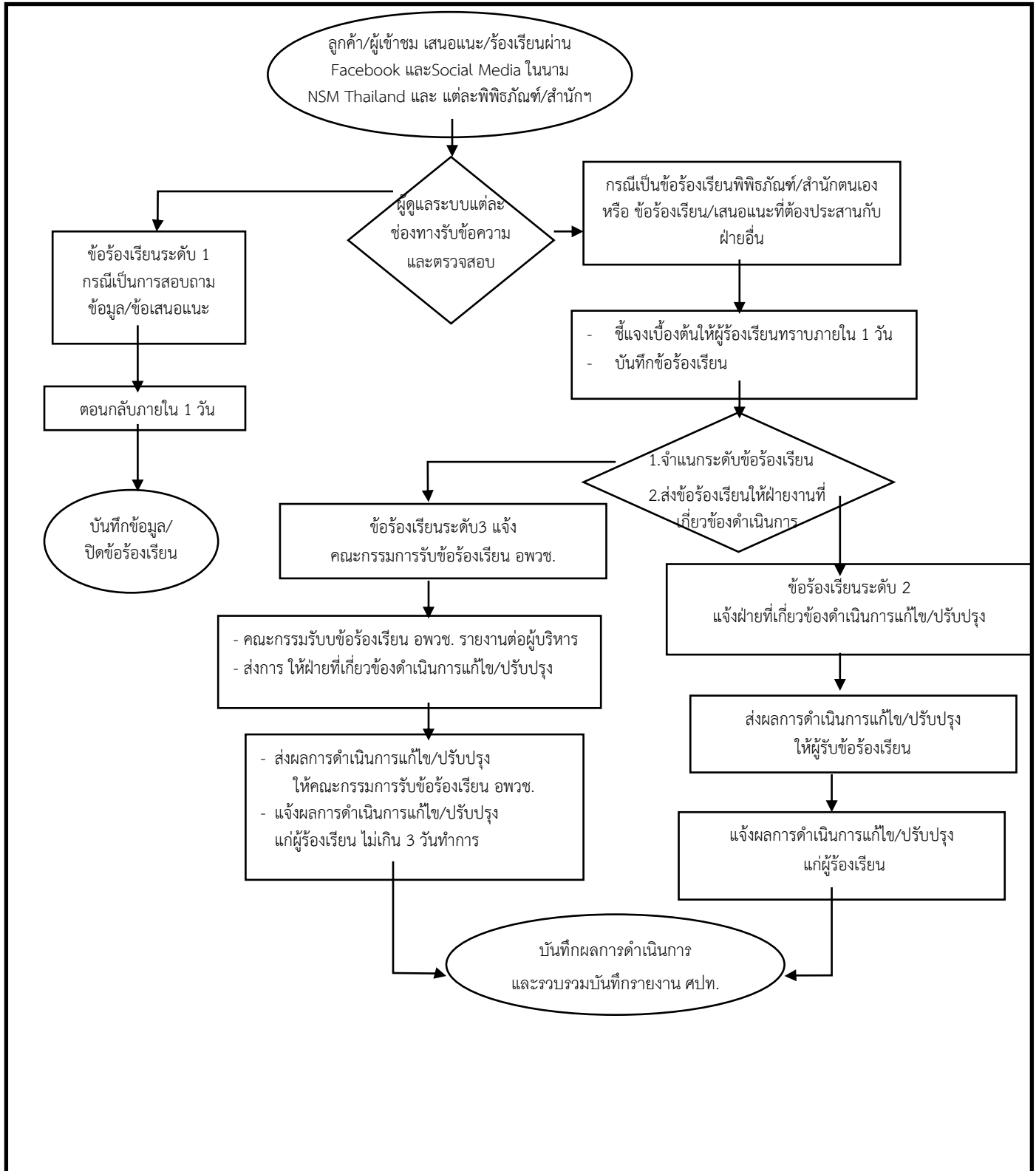
การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งตามความยาก - ง่าย ในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการ	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ข้อร้องเรียนระดับ 1</b> ลูกค้า/ผู้เข้าชม ติดต่อมา เพื่อให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที และสามารถตอบกลับผู้ร้องเรียน เช่น “ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี) และ อพวช.จะนำไปพิจารณาต่อไป” 2. บันทึกข้อร้องเรียนในทะเบียนคุม	เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
<b>ข้อร้องเรียนระดับ 2</b> ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอพวช.	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งสำนัก/พิพิธภัณฑ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ 2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าและการให้บริการ - บันทึกแจ้ง สปช. เพื่อให้ดำเนินการพิจารณาและแก้ไขตามความเหมาะสม - สปช. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน 2.2 สำนัก/พิพิธภัณฑ์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับบันทึกข้อความแจ้งข้อร้องเรียน ดำเนินการพิจารณาและแก้ไขตามความเหมาะสม 3. ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ ผู้รับข้อร้องเรียน เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 4. บันทึกข้อร้องเรียนในทะเบียนคุม	1. ตอบรับข้อร้องเรียน ภายใน 1 วัน 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลการดำเนินการแก้ไขภายใน 1-3 วัน 3. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วัน (นับจากวันที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน)
<b>ข้อร้องเรียนระดับ 3</b> ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการโดยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนอพวช.	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น “อพวช. ต้องขออภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป” 2. คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. รายงานต่อผู้บริหาร 3. สำนัก/พิพิธภัณฑ์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง 4. รายงานผลการแก้ไข/ปรับปรุง ต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. เพื่อแจ้งผลดำเนินการแก้ไขต่อผู้ร้องเรียน 5. บันทึกข้อร้องเรียนในทะเบียนคุม	1. ตอบรับข้อร้องเรียน ภายใน 1 วัน 2. รายงานผลภายใน 3 วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 3 วัน 3. แจ้งผลผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วัน (นับจากวันดำเนินการแล้วเสร็จ)

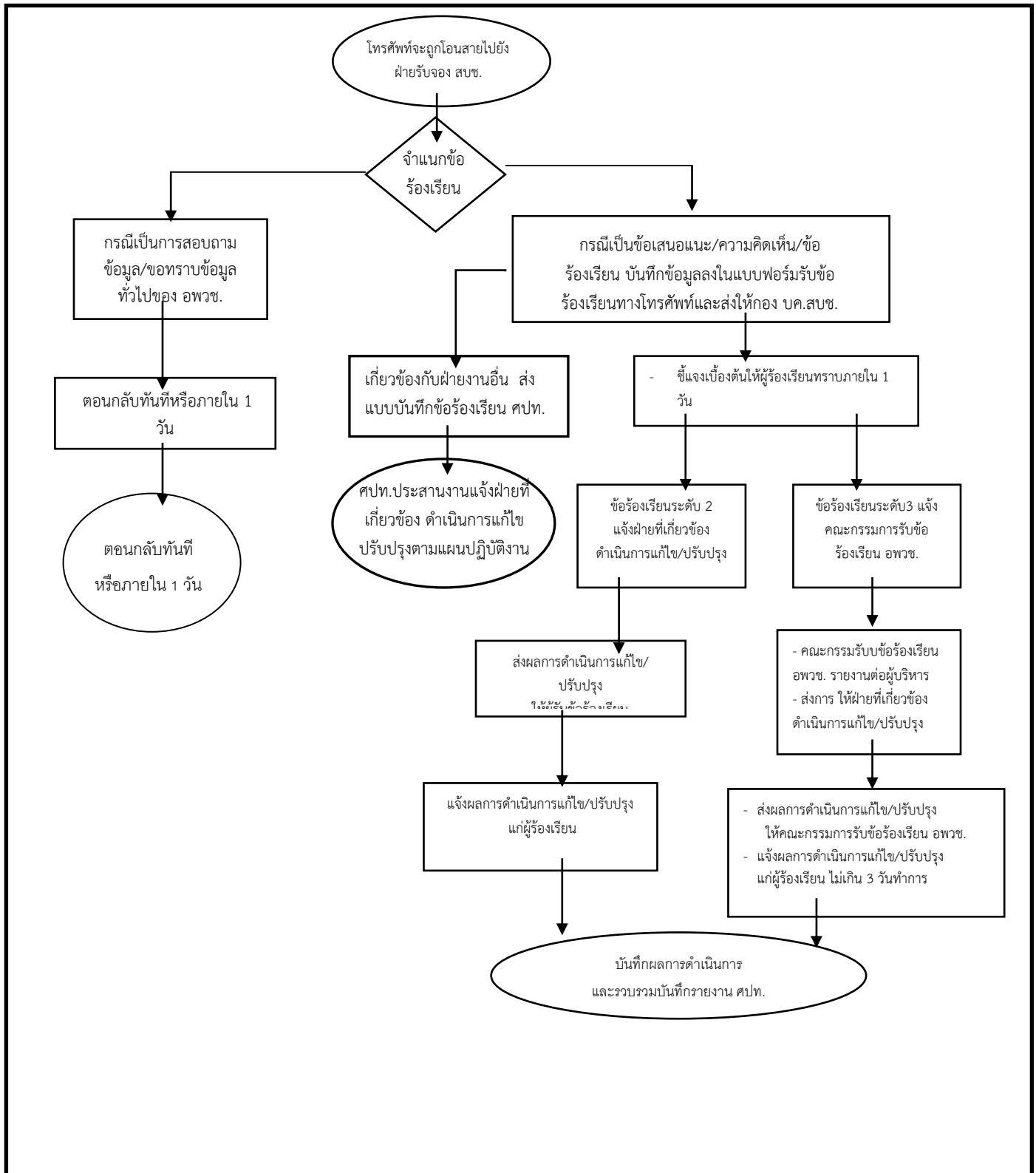
### 8. ผังกระบวนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน



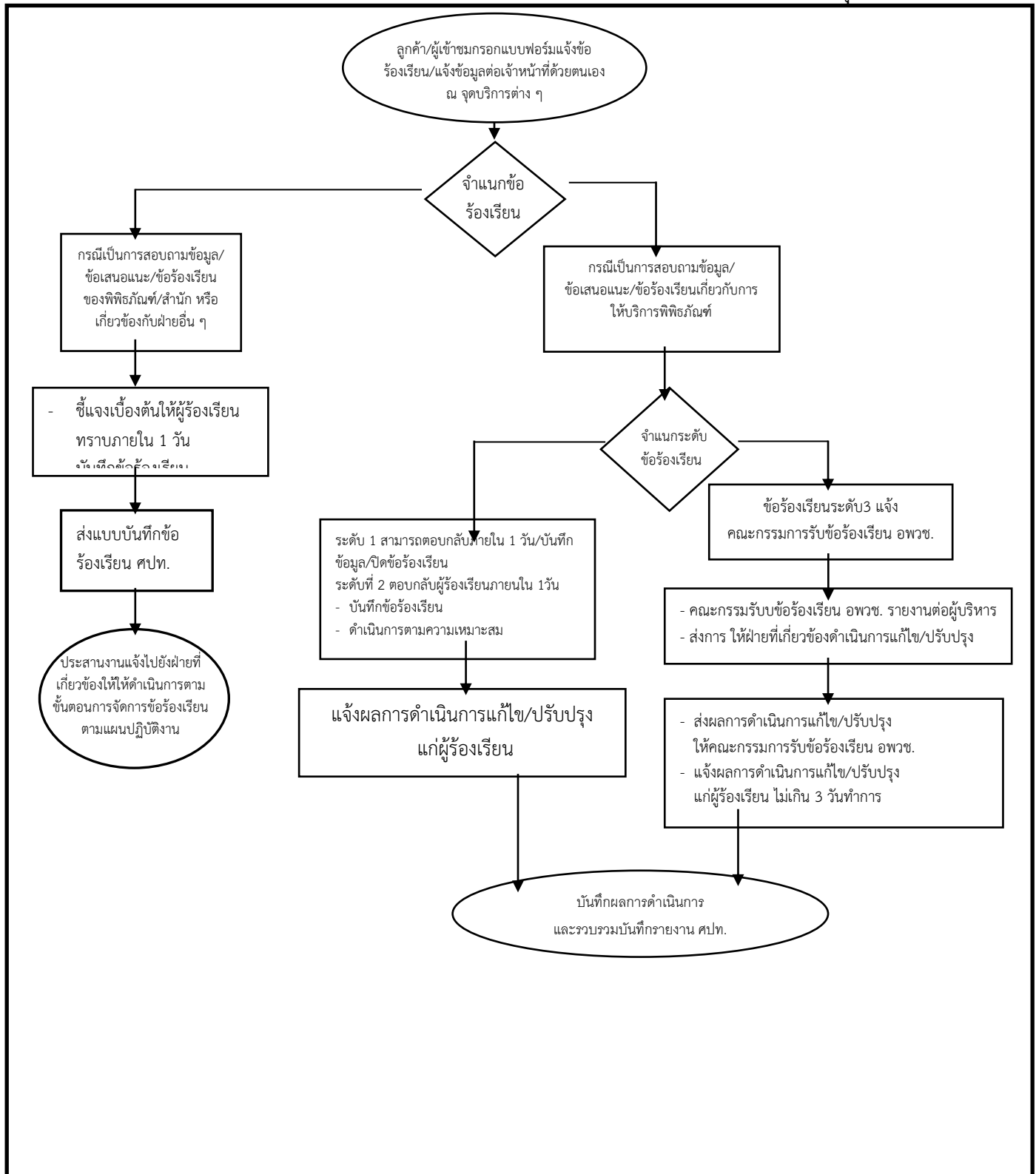
### 8.1 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Social Media/E-mail



## 8.2 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ไปที่ฝ่ายรับจอง สบข.

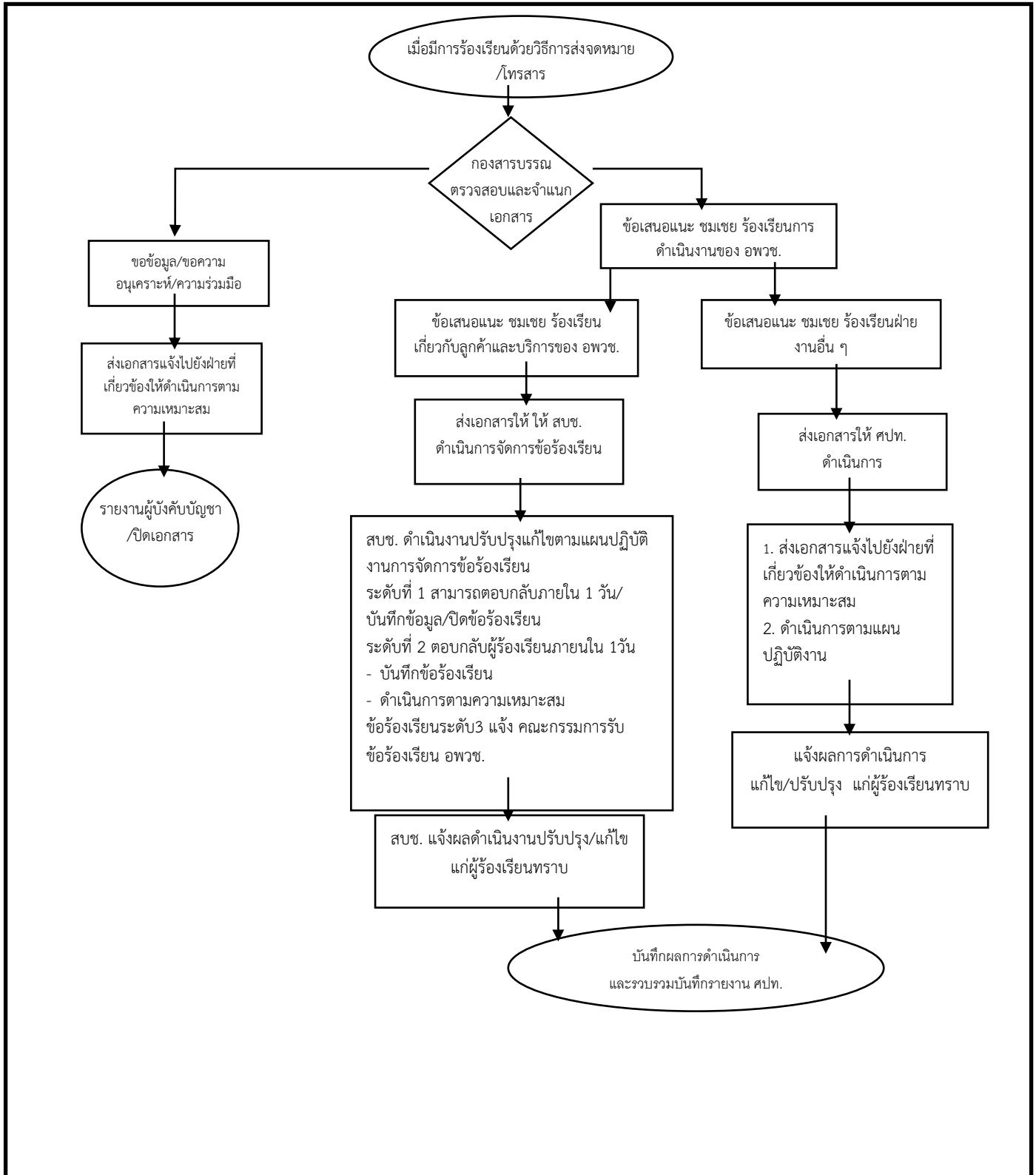


### 8.3 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ

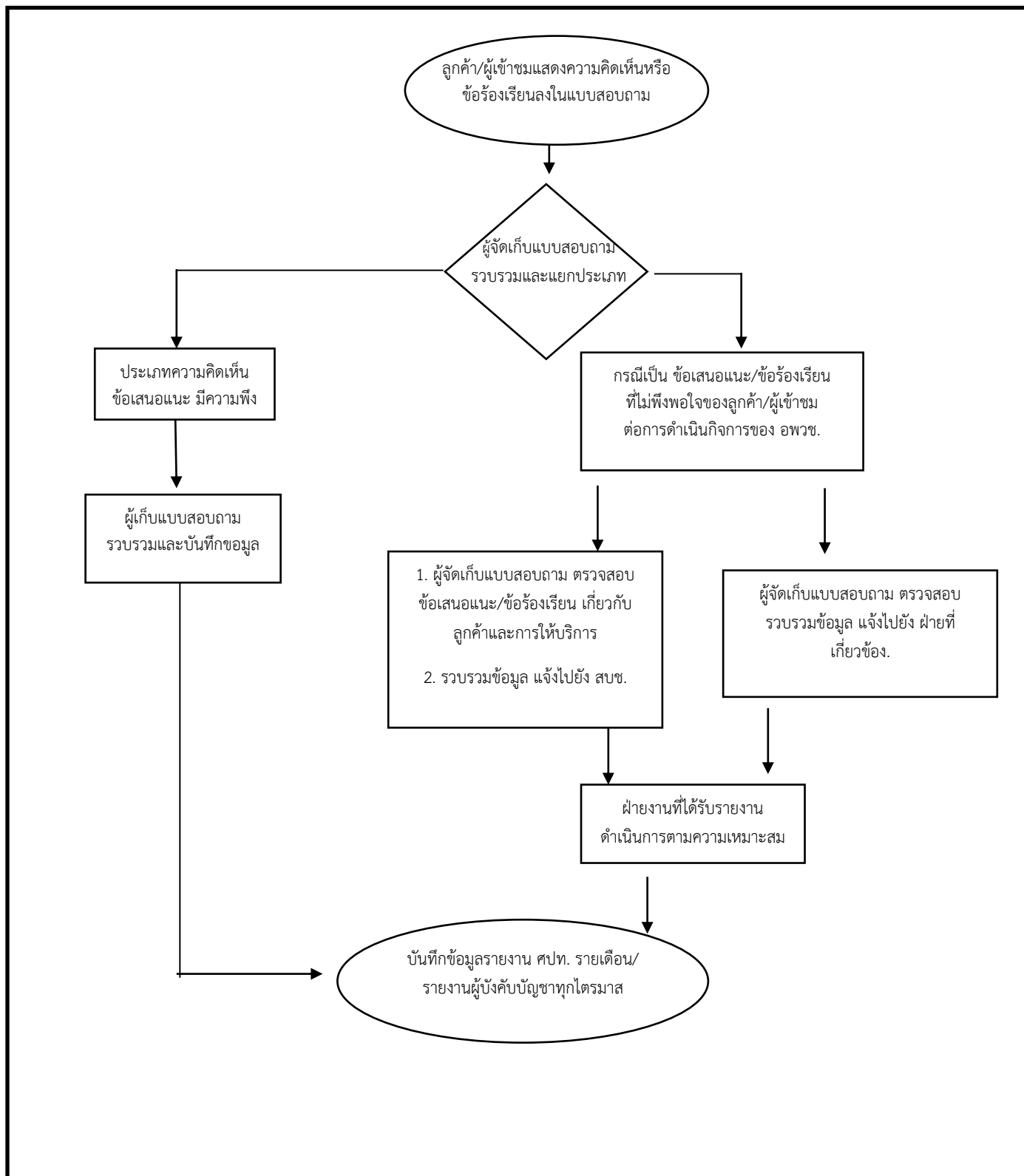


รหัสเอกสาร :	แก้ไขครั้งที่ :-
วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 14 จาก 20

#### 8.4 ผังแสดงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านจดหมาย/โทรสาร



### 8.5 ผังแสดงขั้นตอนการรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากแบบสอบถาม การประเมินโครงการ/กิจกรรม





องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

: การรับฟังเสียงของลูกค้า

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 16 จาก 20

# ภาคผนวก

## ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม







องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

กองบริการลูกค้าสัมพันธ์

สำนักบริการผู้เข้าชม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)

: การรับฟังเสียงของลูกค้า

รหัสเอกสาร :

แก้ไขครั้งที่ :-

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ : 18 จาก 20

## 9.2 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ผ่านโทรศัพท์

วันที่รับ.....

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน.....

2. ผู้ร้องเรียน ชื่อ-สกุล.....

3. ช่องทางติดต่อกลับ : โทรศัพท์..... อีเมล.....

4. วัน/เวลา/สถานที่เกิดปัญหา

วันที่..... เวลา..... สถานที่.....


5. เรื่องร้องเรียน

5.1 ตัวข้อ.....

5.2 เนื้อหา.....

.....

.....

 <p>อพวช. NSM องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</p> <p>กองบริการลูกค้าสัมพันธ์ สำนักบริการผู้เข้าชม องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</p>	มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) : การรับฟังเสียงของลูกค้า	
	รหัสเอกสาร :	แก้ไขครั้งที่ :-
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 19 จาก 20

### 9.3 แบบฟอร์มบันทึกข้อสั่งการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ศปท.อพวช.

บันทึกข้อสั่งการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ศปท.อพวช.  
เรียน.....สพช. สสคิ.....

ว/ด/ป	หน่วยงาน/ผู้ร้องเรียน	เรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ข้อสั่งการ	ผลการดำเนินงาน
	ช่องทางการร้องเรียน				