



ประกาศองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ
เรื่อง นโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้าองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ

องค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ (อพพช.) มุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการและให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการ ด้วยความใส่ใจ ตั้งใจที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าและผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานการบริการในระดับสากล

อพพช. จึงมีนโยบายด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ โดยผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะปฏิบัติตามหลักการและแนวนโยบาย ดังนี้

๑. ค่านิยมหลัก

ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีค่านิยมในการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Centric) ใส่ใจในการบริการ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ

๒. วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูง รับผิดชอบในการผลักดันและสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ อย่างเป็นธรรมและคำนึงถึงลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยการมอบหมายและกำหนดบทบาทของผู้บริหาร บุคลากร หรือจัดให้มีคณะทำงาน เพื่อดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและควบคุม การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามทิศทางและตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้

๓. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

๓.๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผลิตภัณฑ์จะถูกพัฒนาและผลิตขึ้นอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานและ คำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของลูกค้า

๓.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับ สินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๓.๓ ทำการส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตาม หรือสูงกว่าความคาดหวัง ของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทาง แก้ไขปัญหา

/๓.๔ จัดให้มี...

๓.๔ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และเพียงพอ ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพและน่าเชื่อถือ

๔. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

จัดให้มีระบบและกระบวนการที่ให้ลูกค้าร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ ความปลอดภัย ของสินค้าและบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง และ สื่อสารกลับไปยังลูกค้าในเวลาที่กำหนดด้วยความสุภาพและใส่ใจในรายละเอียด

๕. การรักษาข้อมูลด้านลูกค้า

กำหนดวิธีปฏิบัติและระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าโดยคำนึงถึง สิทธิส่วนบุคคล ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้หรือส่งต่อให้บุคคลอื่น การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนและต้องตรวจสอบให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานภายนอกที่ได้ข้อมูล ของลูกค้าไปนั้น มีกระบวนการปกป้องข้อมูลของลูกค้าที่รัดกุม

๖. การสนับสนุนและรับฟังเสียงลูกค้า

จัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการรับฟังข้อเสนอแนะติชม เพื่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมทั้งจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๗. การติดตามกำกับดูแลตามนโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้า

ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและการปฏิบัติ ด้านลูกค้า สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้เข้าใจตรงกัน และจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการตอบสนองลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์)

ผู้อำนวยการ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ