



ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ประเภทเอกสาร : คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน
ชื่อเอกสาร : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับซื้อร้องเรียน
รหัสเอกสาร : QP-MKT-01
แก้ไขครั้งที่ : 01
วันที่บังคับใช้ : 21 มกราคม 2565

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ปภัสนา ทิพย์บรรพต	ปิรพงษ์ หนูช่วย	
ปภัสนา ทิพย์บรรพต	ดร.พิรพงศ์ หนูช่วย	ผศ.ศิริพร ทวีโรจนการ
นักวิทยาศาสตร์	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	ผู้อำนวยการศูนย์ วิทยาศาสตร์ฯ

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	2 ใน 8
ประเภทเอกสาร		คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน	
ชื่อเอกสาร		ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน	

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
00	–	เริ่มใช้เอกสารในระบบคุณภาพ	23 พฤศจิกายน 2563
01	4	ข้อ 3 เพิ่มข้อความ “ทุก ๆ สัปดาห์ไตรมาสของปีงบประมาณ ลงในแบบฟอร์มรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-05)”	
		ข้อ 4 a เพิ่มข้อความ “ทุก ๆ ต้นไตรมาสของปีงบประมาณ”	
	5	การรับข้อร้องเรียน ข้อ 1 เปลี่ยนและเพิ่มข้อความเป็น “โดย” บันทึกลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-MKT-01-03) “และส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป”	
		การรับข้อร้องเรียน ข้อ 4 เพิ่มข้อความ “ทุก ๆ สัปดาห์ไตรมาสของปีงบประมาณ”	
	6	บันทึกคุณภาพ เปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจจัดเก็บทำลายจากผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	
		เพิ่ม รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-05)	

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	3 ใน 8
ประเภทเอกสาร	คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน		
ชื่อเอกสาร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน		

วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำเพื่อใช้เพื่อกำหนดการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9001:2015

ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการกำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ตลอดจนการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

นิยาม

ศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ	หมายถึง	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
MKT	หมายถึง	ฝ่ายการตลาด
QMR	หมายถึง	ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ คือ ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	มีหน้าที่	- วางแผนการสำรวจความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ - วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ - แจ้งข้อร้องเรียนให้รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ติดตาม รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน
นักวิทยาศาสตร์	มีหน้าที่	- สำรวจ รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ - รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	มีหน้าที่	- สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ - รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนควบคุมการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	4 ใน 8
ประเภทเอกสาร	คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน		
ชื่อเอกสาร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน		

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ดำเนินการวางแผนการสำรวจความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลงในแบบฟอร์ม FM-MKT-01-01
2. นักวิทยาศาสตร์และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนการสำรวจความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยใช้แบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-02)
3. นักวิทยาศาสตร์ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานต่อรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ทุก ๆ สัปดาห์ไตรมาสของปีงบประมาณ ลงในแบบฟอร์มรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-05)
4. รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตาม KPI ที่กำหนดขึ้นหรือไม่
 - a. หากผ่านเกณฑ์ ให้รายงานต่อรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ทุก ๆ สัปดาห์ไตรมาสของปีงบประมาณ เพื่อนำเสนอเข้าสู่การทบทวนฝ่ายบริหาร ตามคู่มือขั้นตอนการดำเนินการทบทวนระบบคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-03) ต่อไป
 - b. หากไม่ผ่านเกณฑ์ ให้แจ้งรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทำการแก้ไขโดยการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขโดยจัดประชุมเพื่อมอบหมายแจกจ่ายงานให้กับผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องตามคู่มือขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติงานการแก้ไข (QP-QMR-05)

การรับข้อร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การแจ้งด้วยวาจา โทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-MKT-01-03) และส่งข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนควบคุมการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-MKT-01-04) โดยบันทึกชื่อผู้ร้องเรียนพร้อมรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน แล้วรายงานต่อรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์
3. รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ แจ้งข้อร้องเรียนให้รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบว่าข้อร้องเรียนเป็นไปตามที่ผู้รับบริการร้องเรียนหรือไม่
 - a. ถ้าเป็นไปตามข้อร้องเรียน ดำเนินการสืบหาสาเหตุของปัญหาที่พบ พร้อมกับกำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน (ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและป้องกันอาจจะมีการเรียกประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกัน) แล้วแจ้งรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	5 ใน 8
ประเภทเอกสาร	คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน		
ชื่อเอกสาร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน		

บ. ถ้าไม่เป็นไปตามข้อร้องเรียน ให้แจ้งรองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

4. รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทุก ๆ สัปดาห์ของปีงบประมาณ เพื่อรายงานต่อผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ และเข้าสู่การดำเนินการทบทวนระบบคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-03) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. คู่มือคุณภาพ (QM-01)
2. คู่มือขั้นตอนการดำเนินการทบทวนระบบคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-03)
3. คู่มือขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติงานการแก้ไข (QP-QMR-05)

บันทึกคุณภาพ

ลำดับที่	บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้บันทึก	ฝ่ายจัดเก็บ	การจัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	อายุการจัดเก็บ	ผู้มีอำนาจจัดเก็บทำลาย	หมายเหตุ
1	แผนการสำรวจความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	FM-MKT-01-01	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	MKT	เรียงตามวันที่	http://sct.sru.ac.th/mkt-fm/	3 ปี	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	
2	การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	FM-MKT-01-02	นักวิทยาศาสตร์และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	MKT	เรียงตามวันที่	http://sct.sru.ac.th/mkt-fm/	3 ปี	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	
3	การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	FM-MKT-01-03	บุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ	MKT	เรียงตามวันที่	http://sct.sru.ac.th/mkt-fm/	3 ปี	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	6 ใน 8
ประเภทเอกสาร		คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน	
ชื่อเอกสาร		ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน	

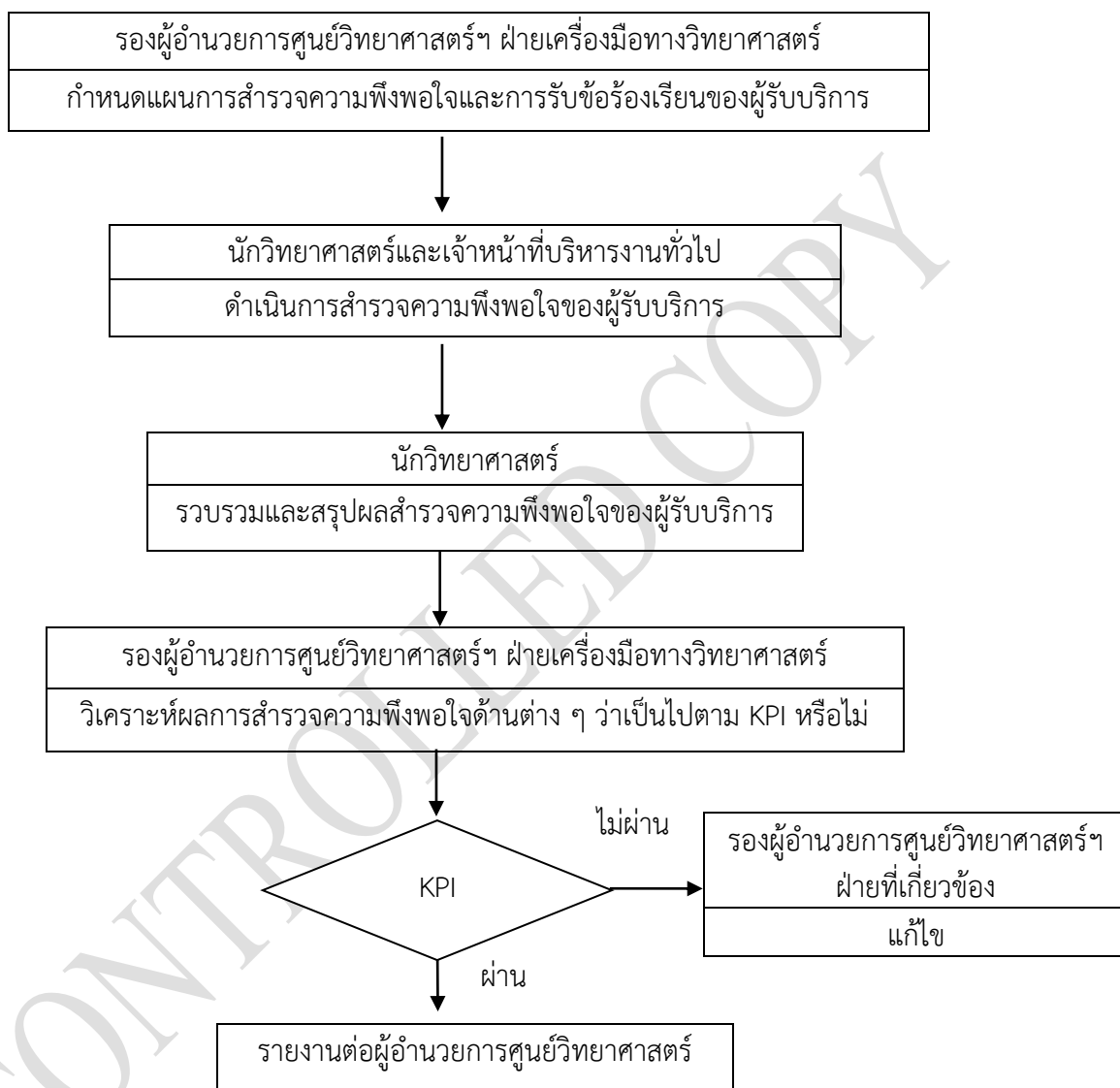
ลำดับ ที่	บันทึก คุณภาพ	รหัส เอกสาร	ผู้บันทึก	ฝ่าย จัดเก็บ	การ จัดเก็บ	สถานที่ จัดเก็บ	อายุการ จัดเก็บ	ผู้มีอำนาจ จัดเก็บทำลาย	หมายเหตุ
4	ทะเบียนควบคุมการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	FM-MKT-01-04	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	MKT	เรียงตามวันที่	http://sct.sru.ac.th/mkt-fm/	3 ปี	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	
5	รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	FM-MKT-01-05	นักวิทยาศาสตร์	MKT	เรียงตามวันที่	http://sct.sru.ac.th/mkt-fm/	3 ปี	รองผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ฝ่ายเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์	

เอกสารแนบ

1. แผนการสำรวจความพึงพอใจและการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-01)
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-02)
3. การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-MKT-01-03)
4. ทะเบียนควบคุมการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-MKT-01-04)
5. รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (FM-MKT-01-05)

	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	7 ใน 8
ประเภทเอกสาร	คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน		
ชื่อเอกสาร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับข้อร้องเรียน		

Flowchart การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



	ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	รหัสเอกสาร	QP-MKT-01
		แก้ไขครั้งที่	01
		วันที่เริ่มใช้	21 มกราคม 2565
		หน้า	8 ใน 8
ประเภทเอกสาร	คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน		
ชื่อเอกสาร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับซื้อร้องเรียน		

Flowchart การรับซื้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

