

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในห้องสมุด

Complaints Management System in Library

ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

prachyanunn@kmutnb.ac.th

<http://www.prachyanun.com>

ท่านใดที่เคยโดนร้องเรียน !!! เรื่องอะไร ???

- การสื่อสารระหว่างบุคคล
- การให้บริการ
- กริยามารยาท
- อาคารสถานที่
- การทำงาน/การบริหาร



ข้อร้องเรียนเรื่องอะไร ??

- ร้องเรียนเกี่ยวกับคนหรือผู้ปฏิบัติงาน
 - ร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหาร
 - ร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงาน
 - ร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่
 - ร้องเรียนทุกเรื่อง ฯลฯ
- 

ท่านใดไม่เคยโดนร้องเรียนเพราะอะไร ???

- **Service Mind**
- **EQ**
- **Emotion**
- **Care**
- **Share**
- **Sleep**



Customer Relationship Management

- **CEM- Customer Experience Management**
- **CEM** หมายความว่า "การบริหารการให้บริการลูกค้าและสร้างแบรนด์ โดยการส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าขณะให้บริการ"
- **1. การจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management)**
- **2.การออกแบบบริการ (Service Design)**
- **3. การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Opration)**
- **4. การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)**
- **5. การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)**

วัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน

- การขจัดหรือลดความเสียหาย (Damage Control)
 - การบริหารการร้องเรียน(Complaint management)
 - การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
 - ภาพพจน์
- 

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 5 ขั้นตอน

- กำหนดเป้าหมาย
 - แผนงาน
 - การปฏิบัติ
 - การวัดประเมินผลลัพธ์
 - การเรียนรู้สู่การปรับปรุง
- 
- A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a blue abstract shape that resembles a stylized wave or a folded piece of paper, with a gradient from light blue to a darker blue.

การบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียน 3 ระบบ

- ระบบตัววัด
- ระบบประเมิน
- ระบบปรับปรุง



การจัดการข้อร้องเรียนด้วย HEART

- H

- E

- A

- R

- T

- HEAR

- EMPATHIZE

- ACT

- READ

- THANK YOU

E-Petition กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สธ.



e-Petition

- ▶ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ▶ เงื่อนไขการบริการ
- ▶ คำถามที่ถูกลืมบ่อย FAQ
- ▶ ร้องเรียน
- ▶ เฉพาะเจ้าหน้าที่

ผู้เยี่ยมชมลำดับที่
11799

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์....

วัตถุประสงค์

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ได้เปิดให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นช่องทาง ให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเสรี โดยสามารถ ร้องเรียน มายังหน่วยงานของกรมฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม ได้อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกๆ เรื่องร้องเรียน จะได้รับการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้า ในการตอบข้อซักถาม หรือ แก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นขั้นตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

1. คำถามที่ถูกลืมบ่อย (FAQ)
2. ร้องเรียน (E-Petition)

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความวุ่นวาย และเพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องกำหนด เงื่อนไขการบริการ และขั้นตอนการใช้บริการ อย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับการบริการ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นบุคคล ที่มีข้อเสนอแนะหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์ จะแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน จริงๆ
- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ต้องสามารถติดต่อ กลับไปยัง ผู้เข้าใช้บริการ ได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง อย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-Mail

ขั้นตอนการใช้บริการ คำถามที่ถูกลืมบ่อย (FAQ)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

- ข้อมูลแพทย์ (ใบปลิว)
- หน่วยงานภายใน
- วันเวลาตรวจ
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
- บริการจากใจ
- ข้อมูลสถิติ
- ภาพกิจกรรม
- ปฏิทินกิจกรรม
- ผลงานวิจัย
- แสดงความคิดเห็น
- สมุดเยี่ยมชม
- ติดต่อโรงพยาบาล

๑๐๐ ปี โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
จัดสร้างอาคารพักผู้ป่วย
หลวงพ่อแช่มวัดฉลอง ๑๐๐ ปี



อาคารหลวงพ่อแช่มวัดฉลอง



Hyperbaric Chamber

ให้บริการ
เย็นที่หนึ่งวัน



076 - 361234

www.vachiraphakdee.go.th

ท่านสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เช่นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่, "ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ", "ไม่ได้รับความเป็นธรรม ฯลฯ , ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน

- กรณการออกข้อมูลให้ครบถ้วนและตามความเป็นจริง เพื่อทางโรงพยาบาลจะใช้ข้อมูลในการติดตามเรื่องและประสานงานให้ท่าน
- ใช้วาจาอย่างสุภาพชน
- ทางโรงพยาบาลขอสงวนสิทธิ์ไม่ดำเนินการให้กับเรื่องราวร้องเรียนที่ระบุข้อมูลไม่ชัดเจน "ไม่ตรงกับความเป็นจริง รายละเอียดไม่ครบถ้วน
- ระบบขออนุญาตทำการบันทึกหมายเลข IP ของท่าน เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูล

หมายเลข IP ของท่าน	58.9.111.81
วันที่มาใช้บริการ	เวลา น.
ตึกผู้ป่วย/คลินิก/ห้องตรวจ	
เรื่องร้องเรียน	*
คำร้องเรียน	*
ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	*
เบอร์โทรศัพท์	
Email	*
kfp2n4 ใส่รหัสที่ท่านเห็นลงในช่องนี้	
ส่งเรื่องราวร้องเรียน เริ่มใหม่	

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาแก้ไขด้วยความรวดเร็ว ขอความกรุณา

- ให้รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/สถานที่ร้องเรียนให้ชัดเจน
- ให้รายละเอียดของตัวผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ/เบอร์ติดต่อกลับ/e-mail เพื่อใช้แจ้งผลการพิจารณาแก้ไข/หรือ ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

*** ข้อมูลที่ท่านให้จะนำไปใช้ในการแจ้งกลับผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม เท่านั้น

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน			
*ท่านสามารถเลือกกรอกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของท่านหรือไม่ก็ได้ โดยหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนที่ท่านกรอก จะนำมาช่วยในการติดตามเรื่องร้องเรียน			
ชื่อ *		นามสกุล *	
เพศ *	☐ ชาย ☐ หญิง		
อายุ	ปี	อาชีพ	-กรุณาเลือก-
ที่อยู่ผู้ร้องเรียน *** รายละเอียดที่ท่านให้ อาจถูกนำมาใช้ในการแจ้งกลับผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน			
บ้านเลขที่		หมู่ที่	
หมู่บ้าน		ซอย	
ถนน		ตำบล	
จังหวัด *	-กรุณาเลือก-	อำเภอ *	
รหัสไปรษณีย์			

บุคคลที่ต้องการร้องเรียน	☐ บุคคล นาย ชื่อ นามสกุล ☐ คณะบุคคล
หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน	☐ หน่วยงานราชการ -กรุณาเลือก- ☐ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค -กรุณาเลือก- ☐ ทสจ. -กรุณาเลือก- ☐ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น ☐ บริษัท/ห้างร้าน
สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน *	
	เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย ถนน ตำบล จังหวัด * -กรุณาเลือก- อำเภอ * รหัสไปรษณีย์
หัวข้อปัญหา *	-กรุณาเลือก-
วันที่พบปัญหา	เวลาที่พบปัญหา (hh:mm)
รายละเอียดปัญหา *	
ท่านต้องการให้กระทรวงดำเนินการอย่างไร	
กรุณาเลือกช่องทางที่ท่านต้องการให้แจ้งกลับ	☐ ตามที่อยู่ ☐ เบอร์โทรศัพท์ ☐ มือถือ ☐ Email ☐ โทรสาร ☐ อื่นๆ

กรณีที่ท่านต้องการให้แจ้งกลับทาง sms กรุณาระบุคำว่า sms ในช่องว่าง

ย้อนกลับ

บันทึก

ล้างข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมการปกครอง

(Call Center ร่วมกระทรวงมหาดไทย)

มีไว้สำหรับผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือผู้ที่ต้องการสอบถามปัญหาต่าง ๆ ของกรมการปกครอง ได้เสนอเรื่อง หรือ ร้องเรียน ให้ทางกรมรับทราบและนำไปดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อร้องเรียนบางเรื่อง อาจจะไม่ใช้อยู่ความรับผิดชอบของกรม ดังนั้น เพื่อให้เรื่องของท่านถึงผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวดเร็วท่านควรตรวจสอบก่อน และร้องเรียนโดยตรงได้ที่ Call Center ร่วมกระทรวงมหาดไทย

1. (คลิกที่นี่เพื่อ) ส่ง E-mail ถึงงานรับเรื่องร้องเรียน กรมการปกครอง (m03010001@dopa.go.th)

2. (คลิกที่นี่เพื่อเข้าสู่) กระดานสนทนา รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ การทุจริต ฯลฯ ของ กรมการปกครอง (ควรเป็น เรื่องที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้)

3. (คลิกที่นี่เพื่อ) ปรึกษา/สอบถาม/เสนอแนะ ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
- <http://www.vachiraphuket.go.th/www/crm/>
- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- <http://petition.mnre.go.th/ePetition/addPetitionWebAction.do>
- [http://www.customerexpressions.com/cex/cexweb.nsf/\(GetPages\)/1586dabad879be8985256ff2006b7501](http://www.customerexpressions.com/cex/cexweb.nsf/(GetPages)/1586dabad879be8985256ff2006b7501)

แนวคิดการจัดการข้อร้องเรียน

- ไม่มีทางทำให้ข้อร้องเรียนหมดไป
- กลยุทธ์การตลาดจะช่วยป้องกันการร้องเรียน
- ข้อร้องเรียนมักเป็นเรื่องอารมณ์ความรู้สึก
- ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำเป็นที่สุด
- หัวใจของการลดข้อร้องเรียนคือ “การบริการ”
- อุเบกขา (ปล่อยวาง)

คำถาม ???



วิทยากร



ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

Prachyanun Nilsook, Ph.D.



ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล

คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1518 อ.พญาอินทราธิราช บางเขน กรุงเทพฯ (10800)

โทร : 081-7037515 บ้าน : 02-8801893

prachyanunn@kmutnb.ac.th

<http://www.prachyanun.com>