

TQA WRITING

Case Study

Anecdotal Information

- **3.2 ข (2)** ข้อร้องเรียนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้แม้ไฟป่าจะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงใดก็ตาม ไฟป่า จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้ปรับให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ทุกคนคิดว่า ข้อร้องเรียนคือโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำข้อร้องเรียนมาตอบสนอง **ตัวอย่างเช่น** หมอขวัญในอำเภอทุ่งหมาวัวได้ร้องเรียนว่า **บ่อน้ำของ บริษัทระเบิดเร็วเกินไป** ไฟป่าได้รีบตอบสนองทันทีโดยไม่รีรอ มีการออกแบบใหม่ภายในสองสัปดาห์ ทำให้หมอขวัญท่านดังกล่าวมีความพึงพอใจ และแนะนำไฟป่าให้กับอำเภออื่นๆ ทำให้ไฟป่าสร้างยอดขายได้จำนวนมากในจังหวัด และเป็นที่ยอมรับของหมอขวัญในภาคอีสานตอนใต้ อีกตัวอย่างที่ไฟป่าภาคภูมิใจ คือ พระในวัดแห่งหนึ่ง **ร้องเรียนเรื่องคว้นและฝุ่นที่เกิดขึ้นจำนวนมากหลังการจุดระเบิด** ไฟป่าให้ความสำคัญกับปัญหานี้อย่างยิ่ง ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทำการวิจัยและเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดบ่อน้ำร้อน พระยาพญานาค ทำให้ไฟป่า เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย รักษายอดขายเป็นอันดับต้นของประเทศได้

Early Systematic

- **3.2 ข (2)** ข้อร้องเรียนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้แม้ไม่พุงฟ้าจะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงใดก็ตาม ไม่พุงฟ้า จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยได้ปรับให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ทุกคนคิดว่า ข้อร้องเรียนคือโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำข้อร้องเรียนมาตอบสนอง **โดยใช้ขั้นตอนตามรูป 3.2-4**

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

Systematic & Effective

- **3.2 ข (2)** ไม่พุงฟ้าใช้ขั้นตอนตามรูป 3.2-4 ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับฟังและตอบสนองลูกค้า โดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีการมอบอำนาจให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาจะถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรงของปัญหา ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานถึงผู้บังคับบัญชาทันที ผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหายังไม่สามารถแก้ไข ลูกค้าที่ร้องเรียน นอกจากได้รับบัตรสมาชิก VIP แล้ว จะได้รับการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยพนักงานการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ข้อร้องเรียนทั้งหมดถูกรวบรวมโดยฝ่ายคุณภาพ รายงานต่อทีมบริหาร ทุกไตรมาส เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการพัฒนาคุณภาพ จากการดำเนินการอย่างเข้มข้น ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

Systematic & Effective, Well Deploy

- **3.2 ข (2) ไม่พุงฟ้าใช้กระบวนการรูป 3.2-4 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนรวมถึงลูกจ้างและอาสาสมัคร จะรับฟังและตอบสนองของลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง** ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหาไม่สามารถแก้ไขลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียน จะได้รับบัตรสมาชิก VIP และถูกติดตามอย่างใกล้ชิดโดยพนักงานการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ฝ่ายคุณภาพรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรายงานต่อทีมบริหารทุกไตรมาส และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

Systematic & Effective, Well Deploy, Systematic Learning

- **3.2 ข (2)** ไม้พุงฟ้าใช้กระบวนการรูป 3.2-4 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนรวมถึงลูกจ้างและอาสาสมัคร จะรับฟังและตอบสนองลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหาไม่สามารถแก้ไขลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียน จะได้รับบัตรสมาชิก VIP และถูกติดตามอย่างใกล้ชิดโดยพนักงานการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ฝ่ายคุณภาพรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรายงานต่อทีมบริหารทุกไตรมาส และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	แก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินผล	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. ปรับปรุง	จัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

ไม้พุงฟ้า ทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนทุกปี โดยใช้กลไกตรวจติดตามภายในและ management review ตามระบบ ISO

Systematic & Effective, Well Deploy, Systematic Learning with evidence of learning

- **3.2 ข (2)** รูป 3.2-4 แสดงวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนรวมถึงลูกจ้างและอาสาสมัคร จะรับฟังและตอบสนองลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหาไม่สามารถแก้ไข ลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียน จะได้รับบัตรสมาชิก VIP และติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทีมการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ฝ่ายคุณภาพรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรายงานต่อทีมบริหารทุกไตรมาส และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4 ไม้พุงฟ้า ทบทวนประสิทธิผลกระบวนการแก้ไข

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	แก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินผล	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. ปรับปรุง	จัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

ข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไก
ตรวจติดตามภายในและ
MR ตามระบบ ISO **ส่งผล**
ให้เกิดการพัฒนาระบบ
Complaint Online เกิด
ขึ้นในปีที่ผ่านมา

Systematic & Effective, Well Deploy, Systematic Learning with evidence of learning and KM/Innovation

- **3.2 ข (2)** รูป 3.2-4 แสดงวิธีการจัดการข้อร้องเรียน พนักงานทุกคนรวมถึงลูกจ้าง อาสาสมัคร รับฟังและตอบสนองลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจัดประชุมทันทีวันรุ่งขึ้นหากปัญหาไม่สามารถแก้ไข ลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียน จะได้รับบัตร VIP และติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทีมการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ฝ่ายคุณภาพรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรายงานต่อทีมบริหารทุกไตรมาส จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก บทเรียนที่ได้รับถูกจัดเก็บใน K-Portal เพื่อให้พนักงานทุกคนเรียนรู้ ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4 ไม้พุ่มฟ้าทบทวนกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	แก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินผล	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. ปรับปรุง	จัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

ทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตามภายในและ MR ตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ Complaint Online ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ขององค์กร

Systematic & Effective, Well Deploy, Systematic Learning with evidence of learning , KM/Innovation , Integration across process

- **3.2 ข (2)** รูป 3.2-4 แสดงวิธีการจัดการข้อร้องเรียน พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัครทุกคน รับฟังข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามรูป 3.1-1 และตอบสนองลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที ผู้บริหารจัดประชุมในวันรุ่งขึ้นหากไม่สามารถแก้ปัญหา ลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียนได้รับบัตร VIP และติดตามใกล้ชิดโดยทีมการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงผูกพัน และกลับมาซื้อซ้ำ
- ฝ่ายคุณภาพรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนรายงานทีมบริหารทุกไตรมาสในที่ประชุม MM (รูป 4.1-3) จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก บทเรียนที่ได้จัดเก็บใน K-Portal เพื่อให้พนักงานทุกคนเรียนรู้ ส่งผลให้ความพอใจต่อการแก้ไขปัญหาสูงขึ้นดังภาพ 7.2-4 ไม้พุงฟ้าทบทวนกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	แก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินผล	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. ปรับปรุง	จัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

ทุกปี ผ่านกลไกตรวจติดตาม ภายในและ MR ตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ Complaint Online ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ของ องค์กร