

แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียนของลูกค้าและการติดตามผล

1. วันที่ร้องเรียน...../...../.....

2. เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ สินค้า การบริการวิชาการ การบริการ บรรจุภัณฑ์

3. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – สกุล.....สังกัดหน่วยงาน.....

โทรศัพท์.....

โทรสาร.....E-mail.....

4. รายละเอียดการร้องเรียน

4.1 รายละเอียดของสินค้า หรือ บริการตามข้อตกลง / ใบยืนยัน

(1) เลขที่ใบส่งสินค้าและใบแจ้งหนี้.....

(2) วันที่รับสินค้า / รับบริการ.....

(3) รายการสินค้า / บริการ.....

.....
.....
.....
.....

4.2 รายละเอียดของสินค้า หรือ บริการที่ร้องเรียน / ที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน / ผู้กรอกข้อร้องเรียนแทน

(.....)

วันที่.....

5. ลักษณะการเรียนรูของลูกค้า

- เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องข้อเรียนสินค้า
- ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องข้อเรียนสินค้า

คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

6. เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาดได้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

- หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า /บริการวิชาการ
- หัวหน้างานผลิต ฯ เมื่อวันที่.....
- ระบุ..... เมื่อวันที่.....
- สัตวแพทย์ประจำงานเลี้ยงฯ เมื่อวันที่
- หัวหน้างานบริการวิชาการ เมื่อวันที่.....
- หัวหน้างานยุทธศาสตร์ เมื่อวันที่
- รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด

(.....)

วันที่.....

7. ความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า /การบริการวิชาการ / การบริการ / บรรณกิจณ์ที่ ที่ถูกรื้อเรียน

(1) หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า/บริการวิชาการ

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....หัวหน้าหน่วยที่รับผิดชอบสินค้า/บริการวิชาการ

(.....)

วันที่.....

(2) สัตวแพทย์ประจำงานเลี้ยงฯ

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

(3) หัวหน้างานผลิตสัตว์ทดลอง / หัวหน้างานบริการวิชาการ / หัวหน้างานยุทธศาสตร์

สาเหตุ / แนวทางแก้ไข (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

(4) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

สรุปความคิดเห็นและนำเสนอแนวทางปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(5) ผู้อำนวยการศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ

สรุปผลการพิจารณา

ชดใช้

ไม่ชดใช้

ให้ออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action Request – CAR) (F-SS.QMS-04.06)

.....

.....

.....

อื่นๆ.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

8. การแจ้งผลการพิจารณาและตรวจติดตามการแก้ไข

แจ้งลูกค้าเมื่อวันที่.....เวลา.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด

(.....)

วันที่.....