การจัดการการร้องเรียน

FSKN I 4

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

ข้อกำหนดของ GFSI ระดับกลาง

- บริษัทจะต้องมีการใช้ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองและแก้ไขการร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้บริโภค

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

ความสำคัญของการร้องเรียนจากลูกค้า

- เป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพการทำงาน
- ทำให้สามารถตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าได้
- ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า
- ช่วยยืนยันความเหมาะสมของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยอาหาร

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

ขั้นตอนการร้องเรียน

- บริษัทส่งเสริมให้ลูกค้าให้ความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่นการตั้งโต๊ะบริการลูกค้าในร้านค้าและแผนกรับการร้องเรียนของลูกค้า
- ลูกค้าให้ความเห็นเกี่ยวกับสินค้า และควรพิจารณาการร้องเรียนเป็นเชิงบวก โดยเป็นวิธีที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการปรับปรุง
- พัฒนาขั้นตอนการจัดการการร้องเรียนที่เป็นเอกสาร
- จำเป็นต้องระบุและเห็นชอบเกี่ยวกับระยะเวลาในการตอบสนองการร้องเรียน

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

ทำไมต้องมีขั้นตอนการจัดการการร้องเรียน

- เพื่อให้สามารถตอบสนองเชิงบวกต่อการร้องเรียนของลูกค้า และใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อทบทวนและแก้ไขขั้นตอนการควบคุมที่จำเป็น
  - ทำให้เข้าใจประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย
  - ทำให้สามารถตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าได้
  - ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า
  - เป็นวิธีการวัดประสิทธิภาพการทำงาน
  - ช่วยยืนยันความเหมาะสมของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยอาหาร

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

สิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการการร้องเรียน

- ขั้นตอนที่สามารถเก็บข้อมูลและตอบสนองการร้องเรียนทั้งหมดได้
- จำเป็นต้องเข้าใจเกี่ยวกับการรับการร้องเรียนและการส่งต่อข้อมูลภายในองค์กร
- ระบบการจัดการการร้องเรียนต้องมีการจัดเก็บเป็นเอกสาร
- จำเป็นต้องมีการพัฒนาเอกสารเฉพาะและบันทึกการปฏิบัติ
- การสื่อสารกับลูกค้ามีความสำคัญต่อการเข้าใจกาข้อมูลการร้องเรียนและการตอบสนองต่อลูกค้าตอบสนอง

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

ใคร??

- ต้องระบุบทบาทและความรับผิดชอบในกระบวนการตอบสนองการร้องเรียน
- ต้องมีผู้รับผิดชอบโดยรวมสำหรับกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียน
- ผู้จัดการด้านความปลอดภัยอาหารจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบการร้องเรียนเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
- จะมีบุคคลหลายฝ่ายเกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนั้นแต่ละบุคคลต้องเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการการร้องเรียน รวมถึงระยะเวลาในการตอบสนองต่อการร้องเรียน
- การร้องเรียนควรเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- การวิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียนควรเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนและแก้ไข HACCP

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

อย่างไร??

- วิธีการเขียนรายละเอียดและกลยุทธ์ในการสื่อสาร
- พัฒนาเอกสารมาตรฐาน
- ตรวจสอบสาเหตุการร้องเรียนและแก้ไข(corrective action)
- บันทึกการแก้ไขและติดตามว่าการแก้ไขดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียนเป็นระยะ
- พัฒนากลยุทธ์การตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้า ตัวอย่างเช่น
- รวมข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้าไว้ในกำหนดการทบทวนโดยฝ่ายบริหารเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

เมื่อไร??

- เพื่อให้สามารถทำงานได้ในระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้
- พัฒนาระยะเวลาในขั้นตอนหลักในกระบวนการ เช่น ระยะเวลาในการตรวจสอบการร้องเรียนและระยะเวลาในการตอบสนองต่อลูกค้า
- ดำเนินแก้ไขเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

FDA rushes to find E. coli outbreak source

2nd supplier recalls spinach for possible contamination

MSNBC staff and news service reports
Updated: 11:13 a.m. ET Sept 18, 2006

SAN FRANCISCO - The company whose fresh spinach was linked to an E. coli outbreak that's sickened at least 109 people said its organic products had been cleared of suspicion, while health officials continued working to pinpoint the bacteria source.

Natural Selection Foods LLC, the country's largest grower of organic produce, said late Sunday that manufacturing codes from packages of spinach that infected patients turned over to health officials all were from non-organic spinach. Natural Selection packages both organic and conventionally grown spinach in separate areas at its San Juan Bautista plant.

The company, however, did not immediately lift any recalls of 34 brands. Those brands include the company's own labels and those of other companies that had contracts with Natural Selection to produce or package its spinach.

Health
Diet & Nutrition
Fitness
Women's Health
Children's Health
Men's Health
Sexual Health
America Unzipped
Low Blow
Aging
Cancer
Heart Health
Mental Health
More Health News
Pet Health
Health Library
Health Columns
Video
U.S. News
Politics
World News
Business
Sports

NBC VIDEO

Launch

- **Spinach-related illnesses continue rise**
  Sept. 18: The number of people sickened by an E. coli outbreak traced to tainted spinach rises to 109 as federal officials announce that more brands are recalling their products. NBC's Michael Okwu reports.

Today show

การขออนุญาตเพื่อเผยแพร่ซ้ำ

- **© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกน และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อนุญาตให้เผยแพร่ดัดแปลงโดยต้องระบุที่มา และต้องเผยแพร่งานดัดแปลงโดยใช้สัญญาอนุญาตเดียวกัน (Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported; CC-BY-SA).**

- **แหล่งที่มา: © 2009 Global Food Safety Initiative and Michigan State University,แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org อนุญาตให้เผยแพร่ดัดแปลงโดยต้องระบุที่มา และต้องเผยแพร่งานดัดแปลงโดยใช้สัญญาอนุญาตเดียวกัน (CC-BY-SA).**

- **สามารถตรวจสอบสำเนาใบอนุญาตขอเผยแพร่ ได้ที่ http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/ หรือส่งจดหมายไปยัง Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.**

License to Reuse

- **© 2012 Michigan State University, and Global Food Safety Initiative, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported (CC-BY-SA).**

- **Source: © 2009 Global Food Safety Initiative and Michigan State University, original at http://www.fskntraining.org, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported.**

- **To view a copy of this license, visit http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/ r send a letter to Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.**

© 2012 มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิชิแกนและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แหล่งที่มา http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA