

	หมายเลขเอกสาร	P-MK-02
	วันที่ประกาศใช้	01-Aug-05
	แก้ไขครั้งที่	02
	หน้าที่	1 / 5

**ระเบียบการปฏิบัติงาน
(PROCEDURE)**

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บันทึกการแก้ไข (Amendment Record)

แก้ไขครั้งที่	หน้าที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ใบขอดำเนินการด้านเอกสารเลขที่
00	1-5	9/17/2547	จัดทำเอกสารขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก	017-47
01	3	2/20/2548	แก้ไขข้อ 5.1.6, 5.2.5 F-MK-06	MK-02/48
02	2,3	01/08/2005	แก้ไขข้อ 5.1.1,5.1.3,5.2.1 และ F-MK-06,F-MK-07 ยกเลิกข้อ 5.1.6	MK 03/48

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย

	ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลขเอกสาร	P-MK-02
		วันที่ประกาศใช้	01-Aug-05
	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	แก้ไขครั้งที่	02
		หน้าที่	2 / 5

1.0 วัตถุประสงค์ (PURPOSE)

- 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างถูกต้อง และทันท่วงที

2.0 ขอบข่าย (SCOPE)

ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การรวบรวม และสรุปผลการสำรวจ ไปจนถึงการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.0 เอกสารอ้างอิง (REFERENCE)

- 3.1 Q-GN-01 : คู่มือคุณภาพ
- 3.2 P-GN-03 : วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง
- 3.3 P-GN-05 : การแก้ไขและป้องกัน

4.0 คำจำกัดความ (DEFINITION)

(ไม่มี)

5.0 ระเบียบปฏิบัติ (PROCEDURE)

5.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

5.1.1 หัวหน้าแผนกการตลาด กำหนดหลักเกณฑ์การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ลงในใบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK- 06) โดยทำการประเมิน 5 เรื่อง และคะแนนเต็ม = 150 คะแนน ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ (40)
- ด้านพนักงานและการบริการ (25)
- ด้านการส่งมอบ (25)
- ด้านสถานที่ประกอบการ (25)
- ด้านการเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน (35)

5.1.2 หัวหน้าแผนกการตลาด จัดส่งใบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK-06)

ให้ลูกค้าประเมินทุก 6 เดือน โดยทาง Fax , Mail หรือ การนำไปให้ด้วยตนเอง

5.1.3 หัวหน้าแผนกการตลาด ติดตามผลการประเมินจากลูกค้า พร้อมทั้งสรุปคะแนน

การประเมิน ลงในใบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK- 06) โดยมีเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

- มากที่สุด = 5 คะแนน
- มาก = 4 คะแนน
- ปานกลาง = 3 คะแนน
- น้อย = 2 คะแนน
- น้อยที่สุด = 1 คะแนน

	ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลขเอกสาร	P-MK-02
		วันที่ประกาศใช้	01-Aug-05
	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	แก้ไขครั้งที่	02
		หน้าที่	3 / 5

เกรด A คะแนนรวม 120 - 150 คะแนน หมายถึง ดีมาก

เกรด B คะแนนรวม 90 - 119 คะแนน หมายถึง ดี

เกรด C คะแนนรวม 60 - 89 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

เกรด D คะแนนรวม ต่ำกว่า 59 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

5.1.4 หัวหน้าแผนกการตลาด รวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในใบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ลงในใบสรุปความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK-07) เทียบกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง (P-GN-03)

5.1.5 หัวหน้าแผนกการตลาด นำผลการสำรวจ และการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า เข้าสู่การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป

5.2 การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

5.2.1 หัวหน้าแผนกการตลาด รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

- กรณีรับข้อร้องเรียนและมีของคืนให้ออก NCR
- กรณีรับข้อร้องเรียนโดยไม่มีเอกสารและใบ CLAIM ของให้ออก CAR และทำการบันทึกรายละเอียดของข้อร้องเรียนดังกล่าว

5.2.2 หัวหน้าแผนกการตลาด ทำการพิจารณาแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

- ในกรณีเป็นข้อร้องเรียน ที่ไม่ได้เกิดจากความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ทำการชี้แจงให้ลูกค้าทราบ และทำการรวบรวมข้อมูลไว้ใช้ในการปรับปรุงต่อไป
- ในกรณีเป็นข้อร้องเรียน ที่เป็นความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยด่วน เพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า แล้วจึงทำการกำหนดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่อไป

5.2.3 ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ทำการหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การแก้ไข และป้องกัน (P-GN-05)

5.2.4 หัวหน้าแผนกการตลาด ทำการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนตามกำหนดเวลาในใบร้องขอให้แก้ไข (CAR) (F-GN-15)

- ในกรณีที่ผลการแก้ไขแล้วเสร็จ และมีประสิทธิภาพ ให้ทำการสรุปปิดข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขให้ลูกค้าทราบถ้าลูกค้าร้องขอ
- ในกรณีที่ผลการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ หรือ ไม่มีประสิทธิภาพให้ทำการออก CAR ใหม่ ตามขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การแก้ไขและป้องกัน (P-GN-05)

5.2.5 หัวหน้าแผนกการตลาด รวบรวมข้อร้องเรียน และผลการแก้ไขเข้าสู่การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารตามขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง (P-GN-03)

	ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลขเอกสาร	P-MK-02
		วันที่ประกาศใช้	01-Aug-05
	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	แก้ไขครั้งที่	02
		หน้าที่	4 / 5

6.0 เอกสารแนบ (ATTACHMENT)

- 6.1 ใบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK - 06)
- 6.2 ใบสรุปความพึงพอใจของลูกค้า (F-MK-07)

7.0 เอกสารแนบ และแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน (ATTACHMENT AND FLOW CHART)

7.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1.1	หัวหน้าแผนก MK	กำหนดวิธีการ สำรวจความพึงพอใจ	F-MK-06
5.1.2	หัวหน้าแผนก MK	ส่งใบประเมินให้ลูกค้า	F-MK-06
5.1.3	หัวหน้าแผนก MK	ติดตามผลการประเมิน	F-MK-06
5.1.4	หัวหน้าแผนก MK	สรุปวิเคราะห์ผลการประเมิน	F-MK-07 , P-GN-03
5.1.5	หัวหน้าแผนก MK	ทบทวน โดยฝ่ายบริหาร	P-GN-03

	ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลขเอกสาร	P-MK-02
		วันที่ประกาศใช้	01-Aug-05
	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	แก้ไขครั้งที่	02
		หน้าที่	5 / 5

7.2 การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.2.1	หัวหน้าแผนก MK	รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	F-GN-15
5.2.2	หัวหน้าแผนก MK	แยกประเภทข้อร้องเรียน	F-GN-15
5.2.3	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ค้นหาสาเหตุ และ แนวทางการแก้ไข	P-GN-05
5.2.4	หัวหน้าแผนก MK	ติดตามสรุปผลการ แก้ไขและป้องกัน	F-GN-15 , P-GN-05
5.2.5	หัวหน้าแผนก MK	ทบทวน โดยฝ่ายบริหาร	P-GN-03

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

ชื่อลูกค้า

วันที่

เดือน

พ.ศ.

บริษัท

สถานที่ตั้ง

ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ลำดับ	รายละเอียด	โปรดทำเครื่องหมาย
1	ตัวอย่างชิ้นส่วนรถยนต์	<input type="checkbox"/>
2	ชิ้นส่วนรถยนต์	<input type="checkbox"/>
3	แม่พิมพ์ชิ้นส่วนรถยนต์	<input type="checkbox"/>
4	ตัวอย่างชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า	<input type="checkbox"/>
5	ชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า	<input type="checkbox"/>
6	แม่พิมพ์ชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า	<input type="checkbox"/>

หน่วยงานภายในบริษัทที่ท่านได้ติดต่อกับ

ลำดับ	รายละเอียด	โปรดทำเครื่องหมาย
1	ฝ่ายการตลาด	<input type="checkbox"/>
2	ฝ่ายบริการลูกค้า	<input type="checkbox"/>
3	ฝ่ายวิศวกรรม	<input type="checkbox"/>
4	ฝ่ายผลิต	<input type="checkbox"/>
5	ฝ่ายประกันคุณภาพ	<input type="checkbox"/>
6	ฝ่ายจัดซื้อ	<input type="checkbox"/>

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่างใต้ตัวเลขทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงระดับความพึงพอใจของบริษัทท่าน พร้อมกับแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของ Y.R. HUMAN MACHINERY CO.,LTD ในด้านต่าง ๆ ได้ในช่องที่กำหนด

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.) ด้านผลิตภัณฑ์						
1.1	คุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์					
1.2	อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการผลิต					
1.3	ขั้นตอนในการผลิต					
1.4	กระบวนการ การผลิต และเทคโนโลยี					
1.5	การออกแบบแม่พิมพ์					
1.6	การใช้งานของผลิตภัณฑ์					
1.7	เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต					
1.8	ความเหมาะสมด้านราคา					
2.) ด้านการส่งมอบ						
2.1	การตรงต่อเวลา					
2.2	การบรรจุหีบห่อ					
2.3	ความรวดเร็วในการจัดส่ง					
2.4	ความปลอดภัยในการจัดส่ง					
2.5	ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์					

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.) ด้านสถานที่ประกอบการ						
3.1	ทำเลที่ตั้ง					
3.2	ความสะอาดเรียบร้อย					
3.3	สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.4	ห้องประชุม					
3.5	ความปลอดภัย					
4.) ด้านพนักงาน และ การบริการ						
4.1	ความรวดเร็วในด้านการประสานงาน					
4.2	การติดต่อสื่อสารกับทางบริษัท ฯ					
4.3	ระบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง					
4.4	แนวทางและวิธีการ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
4.5	ความสุภาพของพนักงาน/เจ้าหน้าที่					
5.) ด้านการเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน						
5.1	ด้านผลิตภัณฑ์					
5.2	ด้านการส่งมอบ					
5.3	ด้านสถานที่ ที่ประกอบการ					
5.4	ด้านพนักงาน และ การให้บริการ					
5.5	ด้านราคา					
5.6	ด้านการพัฒนาทางการติดต่อสื่อสาร					
5.7	ด้านภาษา					

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง / เพิ่มเติม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งมอบ ด้านพนักงาน และ การบริการ

ด้านการเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน อื่น ๆ ระบุ

ลงชื่อผู้ประเมิน : _____ ตำแหน่ง : _____ วันที่ _____ / _____ / _____

สำหรับแผนกการตลาดขององค์กร

สรุปผลการประเมิน คะแนนรวม : _____ เกรดที่ได้ : _____	ลงชื่อ : _____ หัวหน้าแผนกการตลาด วันที่ : _____ / _____ / _____
--	--

