

ขั้นตอนมาตรฐาน : การบรรลุค่า CSI

เลขที่ : SOP CR 01

แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/03/2552

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการ
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	รับรายงานผล SSI และ CSI จากบริษัท	- ติดตามรายงานผล CSI รายสัปดาห์ทาง website :http://www.c-asia.com/csiweb/ และ SSMI รายไตรมาส
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	สรุปผลการสำรวจ	-สรุปผล เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	จัดส่งข้อมูลการสำรวจ	- จัดส่งรายงานผลการวิเคราะห์ CSI, SSMI/SSDI รวมทั้ง รายงานผลจากผู้แทนจำหน่ายทำสำรวจภายในขึ้น ให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	จัดประชุมเพื่อรายงานผล	- แผนกลูกค้าสัมพันธ์จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และหาแนวทาง แก้ไข เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านขาย, บริการ, อะไหล่ให้ดีขึ้น โดยขั้นตอนนี้จะต้องส่งจดหมายเชิญประชุม และบันทึก การประชุม เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน
Kaizen Leader แต่ละแผนก	ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	- จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ฝ่ายที่ เกี่ยวข้องทั้งด้านขาย , บริการ และอะไหล่ ที่มีจุดอ่อนที่ต้อง ปรับปรุงจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	ติดตามผลการปรับปรุง	- เมื่อแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหามาจาก จุดอ่อนที่ได้จากผลการสำรวจแล้วจะต้องมีการติดตามผล การปรับปรุง โดยการตรวจสอบ และประเมินผล
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	ความพึงพอใจลูกค้า จากการสำรวจหลังปรับปรุง	- กรณีที่ลูกค้าพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา รายงานผลให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	พอใจ	กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจการแก้ไขปัญหาคำดำเนินการจัด ประชุม และรายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อ วางแผน และดำเนินการปรับปรุงอีกครั้ง
เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์	รายงานผลต่อท่านเจ้าของ และ	- แผนกลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลกิจกรรมปรับปรุง การ ทำงานเพื่อทำให้ค่า SSMI และ CSI บรรลุเป้าหมายให้แก่ ผู้บริหารในคณะกรรมการ KMR รับทราบ
Kaizen Leader แต่ละแผนก	บันทึกผลการปรับปรุง กำหนดมาตรฐานโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จากการติดตามผลการปรับปรุงจุดอ่อน ในหัวข้อค่า SSMI และ CSI เมื่อการปรับปรุงบรรลุผลสำเร็จจะต้องกำหนด มาตรฐานการทำงานของแผนก โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง