

ขั้นตอนมาตรฐาน : ขั้นตอนมาตรฐานระบบการตรวจสอบการปฏิบัติการด้าน CS		เลขที่ : SOP CR 02
		แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/03/2552
บุคคลที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอนการปฏิบัติ	วิธีการ
CR Kaizen Leader	รับนโยบายจัดทำระบบตรวจสอบ	- รับนโยบายจาก KMR เพื่อจัดทำระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า เพื่อรักษา มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่าง ต่อเนื่อง
CR Kaizen Leader	เตรียมเอกสารการตรวจ ( Check Sheet )	- เตรียมเอกสารการตรวจของพนักงานส่วนหน้า ทั้ง 7 ประเภท ได้แก่ พนักงานขาย , S/A, พนักงานอะไหล่, ช่างเทคนิค, แคชเชียร์, แม่บ้าน, รปภ.
KMR, KAIZEN Team ( ขาย, บริการ, อะไหล่, CR )	ประชุมผู้บริหารเพื่อวางแผนการตรวจสอบ	- แผนก CR นำเสนอเอกสารแก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ KMR, KAIZEN Leader ด้านขาย, บริการอะไหล่, CR และสมาชิก KAIZEN Team ในที่ประชุม KMR เพื่อแจ้งนโยบาย, วิธีการตรวจ, แต่งตั้งผู้ตรวจสอบ และร่วมกันหารือเกี่ยวกับแผนกำหนดการในการตรวจประเมิน
Kaizen Leader แต่ละด้านพนักงานส่วนหน้า 7 ประเภท	จัดประชุมระดับพนักงานเพื่อการตรวจประเมินภายใน	- Kaizen Leader แต่ละด้านจัดประชุมพนักงานเพื่อแจ้งนโยบาย, แนะนำผู้ตรวจ ( อาจดำเนินการประชุมพร้อมกันโดย CR เป็นตัวกลางก็ได้ )
Kaizen Leader และ Kaizen Team แต่ละประเภท	ดำเนินการตรวจ	- แนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตาม Check sheet - แจ้งรายละเอียดวิธีการตรวจ และระยะเวลาการตรวจตามแผนที่วางไว้ - ผู้ตรวจดำเนินการสุ่มตรวจพนักงานส่วนหน้าแต่ละประเภทเป็นจำนวน 70% ของพนักงานประเภทนั้น ๆ ในแต่ละสาขา ตามแผนงาน
CR Kaizen Team	สรุปผลการตรวจ , วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปรายงานไปยังผู้บริหาร	- KAIZEN Leader ทำการสรุปผลการตรวจพร้อมทั้ง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นว่าพบปัญหาอุปสรรค อะไรบ้าง
พนักงานผู้ปฏิบัติการ	พนักงานดำเนินการปรับปรุง และ มีการติดตามผล	- ระบุแนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงาน - CR สรุปรายงาน Feed back ไปยังผู้บริหารและหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน
Kaizen Leader และ Kaizen Team แต่ละประเภท	ดำเนินการตรวจครั้งต่อไป	- พนักงานดำเนินการปรับปรุงจุดบกพร่อง - แผนก CR ดำเนินการติดตามผลการปรับปรุง - ดำเนินการตรวจครั้งต่อไปตามแผนที่กำหนดไว้