

ระเบียบปฏิบัติ
การสำรวจความพึงพอใจ

รหัสเอกสาร	:	SA-P-002
วันที่เริ่มใช้	:	07/09/65
ครั้งที่แก้ไข	:	12
หน้าที่	:	01 / 04

สารบัญ

รายละเอียด	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Purpose)	2
2. ขอบเขต (Scope)	2
3. คำจำกัดความ (Definition)	2
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)	2
5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	3
6. ประวัติการแก้ไข (History Record)	4

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสำรวจความพึงพอใจ</div>	รหัสเอกสาร	:	SA-P-002
	วันที่เริ่มใช้	:	07/09/65
	ครั้งที่แก้ไข	:	12
	หน้าที่	:	02 / 04

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อให้องค์กร ได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้า และนำมาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพ และการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. ขอบเขต (Scope)

ตั้งแต่การส่งแบบสำรวจ นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และปรับปรุงตลอดจนพัฒนาเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าดำเนินการแก้ไขปัญหาและสื่อสารให้ลูกค้าทราบให้สอดคล้องกับระบบบูรณาการ ครอบคลุม บมจ. สาลี คัลเลอร์, บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก.คอมโพสิท เอเชีย

3. คำจำกัดความ (Definition)

- 3.1 SCS. (Customer Service) คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานขาย
- 3.2 RSA (Sales Representative) คือ พนักงานขาย
- 3.3 QMR.(Quality Management Representative) คือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ที่กำกับดูแลภาพรวมของระบบการจัดการด้านคุณภาพ
- 3.4 DCC. (Document Control Clerk) คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	ดัชนีในการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
4.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	SA-F-007	RSA.	ตาม ปี	1 ปี

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสำรวจความพึงพอใจ</div>	รหัสเอกสาร : SA-P-002
	วันที่เริ่มใช้ : 07/09/65
	ครั้งที่แก้ไข : 12
	หน้าที่ : 03 / 04

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<div> <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 -- YES --> 5[5] 4 -- NO --> 6[6] 5 --> 1 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9([9]) </pre> </div>	1.ส่งเอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจให้ลูกค้า ตามกลุ่ม ที่แบ่งแยกไว้ โดยคัดจาก 20 อันดับแรกของยอดขาย ของแต่ละพนักงานขาย	SCS.	- SA-F-007
	2.รวบรวมผลของแบบสอบถาม	RSA. / SCS.	- SA-F-007
	3.ประมวลผล ตามหลักสถิติ	DCC.	
	4.สรุปผลการประเมินให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าบรรลุ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ - ถ้าบรรลุ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 5 - ถ้าไม่บรรลุ ให้ดำเนินการตามข้อที่ 6	DCC.	
	5.รายงานผู้บริหารและมีการทบทวนเป้าหมายใหม่ให้ สูงขึ้น	QMR.	
	6.แยกประเภทปัญหา ตามกลุ่มที่แยกไว้	DCC.	
	7.แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / DCC.	
	8.กำหนดเป้าหมาย และวิธีการแก้ไขปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	9.ดำเนินการตามวิธีที่กำหนด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

5.2 ส่งแบบสำรวจให้ลูกค้าด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น E-mail, Fax, Line หรือไปหาลูกค้าด้วยตัวเองเป็นต้น ความถี่ในการ
จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจปีละ 1 ครั้ง ลูกค้าที่ ไม่ได้ส่งแบบสำรวจ ให้ประเมินลูกค้าว่ายังมีการติดต่อซื้อขาย หรือ
ได้รับ complaint จากลูกค้าหรือไม่

5.3 DCC. ดำเนินการสรุปข้อมูล และวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์องค์กร และภาพลักษณ์เชิง

สิ่งแวดล้อม โดยเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

- คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์
- การจัดส่งผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบ
- การบรรจุภัณฑ์เหมาะสม ปลอดภัย
- การบริการและการช่วยเหลือต่างๆ ที่มีให้กับลูกค้า

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสำรวจความพึงพอใจ</div>	รหัสเอกสาร	:	SA-P-002
	วันที่เริ่มใช้	:	07/09/65
	ครั้งที่แก้ไข	:	12
	หน้าที่	:	04 / 04

5.4 QMR. นำสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในที่ประชุมทบทวนของคณะทำงานด้านคุณภาพ และฝ่ายบริหาร โดย
รายละเอียดของการประชุม ดังระบุในขั้นตอนปฏิบัติงาน การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
00	01/08/47	ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่
01	04/11/47	แก้ไขผัง 5.1 และผัง 5.2 เพิ่มเติมการออก NCP.
02	01/07/51	แก้ไขผัง 5.2 การรับข้อร้องเรียน เพิ่มเติมการปิด Complaint
03	06/10/52	- แก้ไขผัง 5.2 ข้อที่ 10 - แก้ไขขอบข่าย ให้ครอบคลุมถึง บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย
04	19/11/53	แก้ไขผัง 5.2 ข้อที่ 7 ตัดลูกศรออก ข้อที่ 8 แจกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดูแล Complaint เริ่มทำการตรวจสอบ ข้อที่ 10 ออกไป C/N & D/N Requisition & ออกไป NCP ให้จัดส่งเพื่อรับสินค้ากลับ
05	15/03/54	- แก้ไขขอบข่าย โดยตัดข้อความครอบคลุมถึง บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย ออก - แก้ไขผังการปฏิบัติงาน ข้อที่ 5.2 การรับข้อร้องเรียน ทั้งหมด
06	08/08/55	ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารการ ดังนี้ 1.แบ่งระเบียบปฏิบัติให้เฉพาะการสำรวจความพึงพอใจเท่านั้น (ตัดข้อร้องเรียนออก) 2.แก้ไขรายละเอียดให้สอดคล้องกับการปฏิบัติในปัจจุบัน
07	01/10/56	แก้ไขหน้าที่รับผิดชอบในข้อที่ 5.3
08	17/07/57	- แก้ไขคำจำกัดความ จาก MSA เป็น QMR แทน และเพิ่ม DCC เข้าไป - แก้ไขผัง 5.1 ข้อที่ 4 และ ข้อที่ 5 - แก้ไขผู้รับผิดชอบข้อที่ 2 ถึง ข้อที่ 9
09	08/08/60	-แก้ไขหัวข้อที่ 2 ขอบเขต (Scope) ครอบคลุมบมจ.สาลี คัลเลอร์ ,บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก.คอมโพสิท เอเชีย
10	13/07/61	- แก้ไขข้อ 3 คำจำกัดความ ข้อที่ 3.1 และ 3.2 - แก้ไขข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อที่ 4.1 ผู้รับผิดชอบ - แก้ไขข้อ 5.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในส่วนผู้รับผิดชอบ
11	26/10/61	- แก้ไขข้อ 5.2 ความถี่ในการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ
12	07/09/65	-แก้ไขข้อ 5.1 เพิ่มข้อความการคัดอันดับลูกค้าที่คัดเลือกในการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ -แก้ไขข้อ 5.2 เพิ่มข้อความ ลูกค้าที่ ไม่ได้ส่งแบบสำรวจ ให้ประเมินลูกค้าว่ายังมีการติดต่อซื้อขายหรือได้รับ complaint จากลูกค้าหรือไม่