

ระเบียบปฏิบัติ การสำรวจความพึงพอใจ	รหัสเอกสาร : SA-P-002
	วันที่เริ่มใช้ : 26/10/61
	ครั้งที่แก้ไข : 11
	หน้าที่ : 01 / 04

สารบัญ

ต้นฉบับ

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

ระเบียบปฏิบัติ

การสำรวจความพึงพอใจ

รหัสเอกสาร	:	SA-P-002
วันที่เริ่มใช้	:	26/10/61
ครั้งที่แก้ไข	:	11
หน้าที่	:	02 / 04

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อให้องค์กร ได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้า และนำมาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพ และการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. ขอบเขต (Scope)

ตั้งแต่การส่งแบบสำรวจ นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และปรับปรุงตลอดจนพัฒนาเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าดำเนินการแก้ไขปัญหาและสื่อสารให้ลูกค้าทราบให้สอดคล้องกับระบบบูรณาการ ครอบคลุม บมจ. สาคี 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)

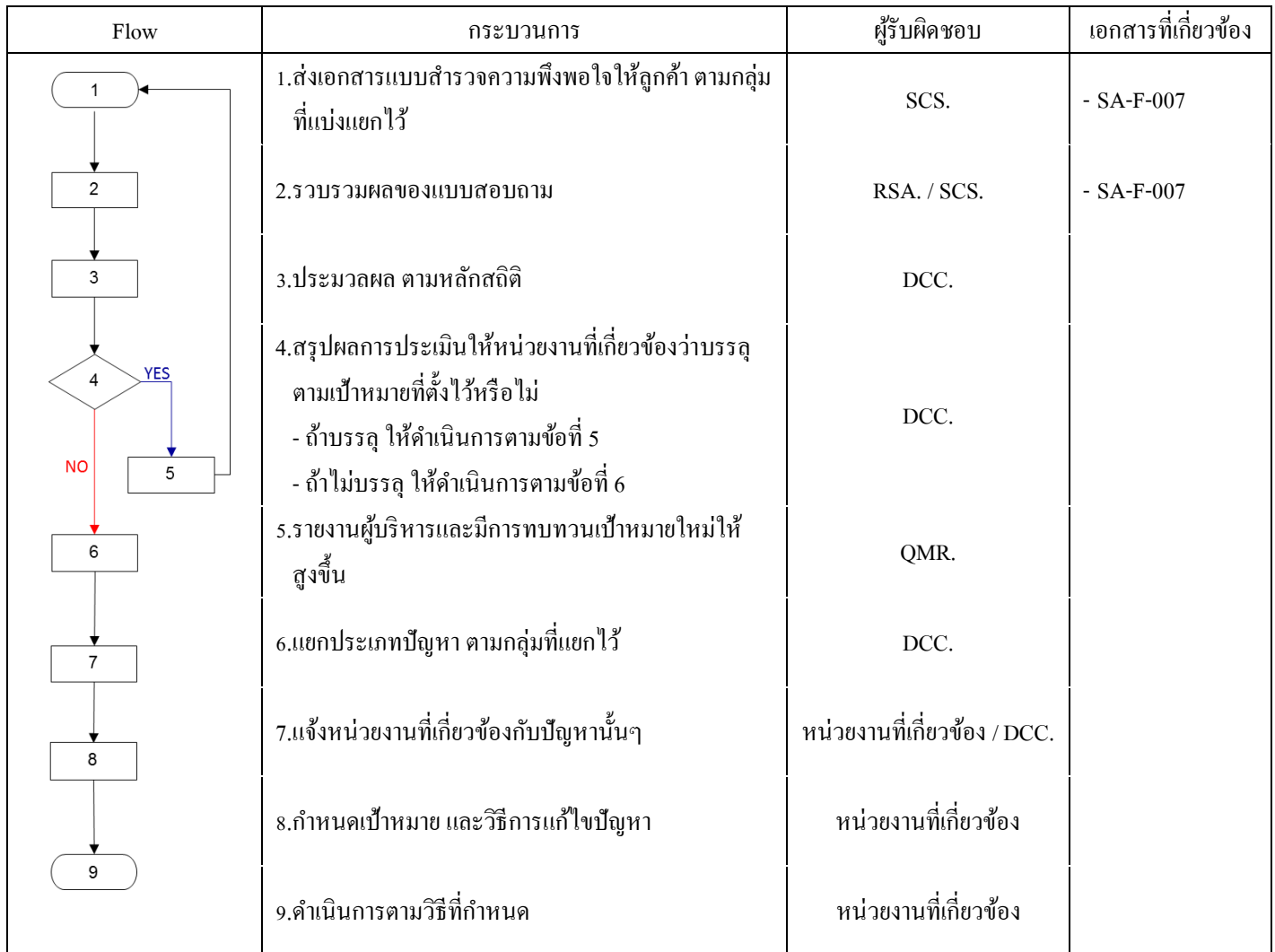
บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	ดัชนีในการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
4.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	SA-F-007	RSA.	ตาม ปี	1 ปี

การสำรวจความพึงพอใจ

รหัสเอกสาร	:	SA-P-002
วันที่เริ่มใช้	:	26/10/61
ครั้งที่แก้ไข	:	11
หน้าที่	:	03 / 04

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ดำเนินการตามผัง



5.2 วิธีการที่เหมาะสม เช่น E-mail, Fax เป็นต้น ความถี่ในการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจปีละ 1 ครั้ง

5.3 DCC. ดำเนินการสรุปข้อมูล และวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์องค์กร และภาพลักษณ์เชิง

สิ่งแวดล้อม โดยเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

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

5.4 QMR นำสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในที่ประชุมทบทวนของคณะทำงานด้านคุณภาพ และฝ่ายบริหาร โดย
รายละเอียดของการประชุม ดังระบุในขั้นตอนปฏิบัติงาน การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสำรวจความพึงพอใจ</div>	รหัสเอกสาร	: SA-P-002
	วันที่เริ่มใช้	: 26/10/61
	ครั้งที่แก้ไข	: 11
	หน้าที่	: 04 / 04

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
00	01/08/47	ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่
01	04/11/47	แก้ไขผัง 5.1 และผัง 5.2 เพิ่มเดิมการออก NCP.
02	01/07/51	แก้ไขผัง 5.2 การรับข้อร้องเรียน เพิ่มเดิมการปิด 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 ออกใบ C/N & D/N Requisition & ออกใบ 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) ครอบคลุมมมจ.สาส์ 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