



**BRANDEX**  
DIRECTORY

## QUALITY PROCEDURE

### ขั้นตอนการดำเนินงาน


เรื่อง

## การหาความคาดหวังและการจัดระดับความพึงพอใจลูกค้า

รหัสเอกสาร : QP-SAL-03  
แก้ไขครั้งที่ : 00  
วันที่อนุมัติใช้ : 1-11-2021

	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	หัวหน้าแผนก	Jarunir
ผู้พิจารณา	QMR	Basia
ผู้อนุมัติ	MD	Chaiw

**MASTER**

	<p>ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)</p> <p>ชื่อ การหาความคาดหวังและการจัดระดับ</p> <p>ความพึงพอใจลูกค้า</p>	<p>หมายเลขเอกสาร : QP-SAL-03</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : 00</p> <p>วันที่อนุมัติใช้ : 01-11-2021</p>	<p>หน้า 1 / 1</p>
---	--	---	-------------------

ลำดับ	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย	เอกสาร / บันทึกที่เกี่ยวข้อง
1	หัวหน้าแผนกการตลาด	<div data-bbox="437 389 745 568" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและหาความคาดหวังจากลูกค้า</div>	กำหนดแบบฟอร์มการวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า โดยกำหนดหัวข้อและการลงคะแนน 5,4,3,2,1 และการหาความคาดหวังลูกค้าสามารถระบุในช่อง “ความต้องการ / ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะอื่นๆ”	แบบสอบถาม (FM-SAL-03/01)
2	หัวหน้าแผนกการตลาด	<div data-bbox="437 642 745 732" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนดกลุ่มเป้าหมาย</div>	คัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีธุรกรรมร่วมกับบริษัทตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึง กันยายน ปีถัดไป เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม โดยทำการวัดปีละ 1 ครั้ง (ประมาณไตรมาสสุดท้ายของปี)	ประกาศภายใน การคัดเลือกกลุ่มลูกค้าประจำปี
3	จนท.การตลาด	<div data-bbox="437 833 745 956" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ส่งแบบสอบถามและรวบรวมกลับ</div>	ทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มลูกค้าตามที่คัดเลือกไว้และพยายามรวบรวมกลับมาให้มากกว่า 80 %	แบบสอบถาม
4	จนท.การตลาด	<div data-bbox="437 978 745 1068" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ทำการคำนวณค่า CSI</div>	คำนวณ CSI โดยเรียงลำดับจากลูกค้าและลำดับตามหัวข้อที่สอบถาม	ตารางสรุป CSI (FM-SAL-03/02)
5	หัวหน้าแผนกการตลาด	<div data-bbox="437 1124 745 1247" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ทำการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย</div>	ทำการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย จากแบบสอบถามที่ได้คืนมา (จุดด้อยให้ระบุสาเหตุและการดำเนินการแก้ไขด้วย)	แบบวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจลูกค้า (FM-SAL-03/03)
6	หัวหน้าแผนกการตลาด	<div data-bbox="437 1314 745 1382" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สรุปผลความคาดหวังลูกค้า</div>	สรุปข้อความคาดหวังลูกค้าจากแบบสอบถามโดยกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาแล้วเสร็จ	แบบสรุปความคาดหวังลูกค้า (FM-SAL-03/04)
7	หัวหน้าแผนกการตลาด	<div data-bbox="437 1460 745 1561" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">แจ้ง QMR และสื่อสารให้กับพณ.</div>	นำการวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า และความคาดหวังลูกค้ารายงาน QMR และทำประกาศชัดเจนสื่อสารให้กับพณ. รับทราบ	ประกาศภายใน เรื่อง สรุปการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า