|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผู้ปฏิบัติ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย | เอกสาร / บันทึก ที่เกี่ยวข้อง |
| 1 | หัวหน้าแผนกการตลาด | กำหนดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและหาความคาดหวังจากลูกค้า | กำหนดแบบฟอร์มการวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า โดยกำหนดหัวข้อและการลงคะแนน 5,4,3,2,1 และการหาความคาดหวังลูกค้าสามารถระบุในช่อง “ความต้องการ / ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะอื่นๆ” | แบบสอบถาม  (FM-SAL-03/01) |
| 2 | หัวหน้าแผนกการตลาด | กำหนดกลุ่มเป้าหมาย | คัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีธุรกรรมร่วมกับบริษัทตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึง กันยายน ปีถัดไป เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม โดยทำการวัดปีละ 1 ครั้ง (ประมาณไตรมาสสุดท้ายของปี) | ประกาศภายใน การคัดเลือกกลุ่มลูกค้าประจำปี |
| 3 | จนท. การตลาด | ส่งแบบสอบถามและรวบรวมกลับ | ทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มลูกค้าตามที่คัดเลือกไว้และพยายามรวบรวมกลับมาให้มากกว่า 80 % | แบบสอบถาม |
| 4 | จนท. การตลาด | ทำการคำนวณค่า CSI | คำนวณ CSI โดยเรียงลำดับจากลูกค้าและลำดับตามหัวข้อที่สอบถาม | ตารางสรุป CSI  (FM-SAL-03/02) |
| 5 | หัวหน้าแผนกการตลาด | ทำการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย | ทำการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย จากแบบสอบถามที่ได้คืนมา (จุดด้อยให้ระบุสาเหตุและการดำเนินการแก้ไขด้วย) | แบบวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจลูกค้า (FM-SAL-03/03) |
| 6 | หัวหน้าแผนกการตลาด | สรุปผลความคาดหวังลูกค้า | สรุปข้อความคาดหวังลูกค้าจากแบบสอบถามโดยกำหนดผู้รับผิดชอบแลระยะเวลาแล้วเสร็จ | แบบสรุปความคาดหวังลูกค้า  (FM-SAL-03/04) |
| 7 | หัวหน้าแผนกการตลาด | แจ้ง QMR และสื่อสารให้กับพนง. | นำการวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า และความคาดหวังลูกค้ารายงาน QMR และทำประกาศติดชี้แจงสื่อสารให้กับพนง. รับทราบ | ประกาศภายในเรื่อง สรุปการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า |