



บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เรื่อง: การวัดความพึงพอใจของลูกค้า	หน้า 1 ของ 2
รหัสเอกสาร: PM-GR-18	วันที่ประกาศใช้: 16 เมษายน 2563	แก้ไขครั้งที่: 08
จัดทำโดย :	ทบทวนโดย:	อนุมัติโดย:
หัวหน้าแผนกคลังสินค้า	ผู้จัดการฝ่ายวางแผน และควบคุมการผลิต	ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

- 1.วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดมาตรฐานระเบียบวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลทัศนคติและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ และนำมาใช้ในการดำเนินการปรับปรุงสินค้าและบริการให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าอยู่เสมอ
- 2.ขอบข่าย ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ใช้กับการทำงานในระบบคุณภาพของบริษัท ฯ
- 3.คำนิยาม -ไม่มี-
- 4.ผู้รับผิดชอบ - ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิตมีหน้าที่ในการส่งแบบการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ให้กับฝ่ายขายเพื่อส่งให้กับลูกค้าต่อไป และติดตามข้อมูลการตอบกลับจากลูกค้า
- หัวหน้าแผนกคลังสินค้า มีหน้าที่รวบรวมผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอต่อตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
- 5.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ส่งแบบฟอร์มการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-68) ไปยังฝ่ายขาย เพื่อส่งให้กับลูกค้า ปีละ 1 ครั้งภายใน เดือนธันวาคมของแต่ละปี โดยให้ส่งแบบฟอร์มทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) หรือใช้การตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาของ แบบฟอร์มการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-68) ผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Document)
 - 5.2 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ติดตามผลการตอบ การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า(FM-GR-68) จากฝ่ายขาย
 - 5.3 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ส่งผลการตอบการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า(FM-GR-68) ที่ได้รับจากฝ่ายขาย หรือได้รับจากช่องทาง ของให้กับหัวหน้าแผนกคลังสินค้า เพื่อทำการวัดผลการประเมินให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคมของแต่ละปี
 - 5.4 การเก็บข้อมูล
เกณฑ์การวัด : พิจารณาจากเกณฑ์ที่อยู่ในความควบคุมของโรงงาน ได้แก่เรื่อง คุณภาพผลิตภัณฑ์ คุณภาพภาชนะบรรจุ และการให้บริการของบริษัท



5.4.1 วิธีการชี้วัด : วัดจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนด

5.5 วิธีการคำนวณ

วิธีการคำนวณจะใช้ แบบสรุปการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-74) โดยพิจารณาระดับคะแนนที่ลูกค้าให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์การวัด จากนั้นหาผลรวมของคะแนนที่ได้ในแต่ละเกณฑ์ แล้วคำนวณหาเปอร์เซ็นต์ที่ได้จากนั้นคำนวณหาเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยในส่วนที่โรงงานรับผิดชอบซึ่งประกอบด้วย เรื่อง คุณภาพผลิตภัณฑ์ คุณภาพภาชนะบรรจุ และการให้บริการของบริษัท สำหรับเกณฑ์การวัดนอกเหนือจากนี้ นำเปอร์เซ็นต์ที่ได้มารวมและหาเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย เช่นกัน

5.5 หัวหน้าแผนกคลังสินค้า รวบรวมผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ นำเสนอต่อตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป

5.4 คณะผู้เข้าร่วมประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ร่วมกันพิจารณาในการกำหนดเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

5.5 กรณีที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายแล้ว ให้เปรียบเทียบผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้ากับเป้าหมายว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

5.6 ในกรณีที่ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวโน้มไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ คณะผู้เข้าร่วมประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะร่วมกันพิจารณากำหนดมาตรการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น โดยกำหนดออกมาเป็นแผนการปฏิบัติงาน บันทึกไว้ในแผนรองรับความเสี่ยงหรือโอกาส และแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) (FM-GR-177)

5.7 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ติดตามการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน แล้วนำเสนอในที่ประชุม

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง -ไม่มี-

7. บันทึกคุณภาพ

7.1 การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-68)

7.2 แบบสรุปการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-74)

7.3 แผนรองรับความเสี่ยงหรือโอกาส และแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) (FM-GR-177)



บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด