

| | | |
|---|---------------------|--------------------|
| ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การวัดความพึงพอใจของลูกค้า | เลขที่ : P-CO-02 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | วันที่ : 01/04/2558 | หน้า 1/3 |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า และเป็นแนวทางในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจตามนโยบายบริษัทฯ

2. ขอบเขต

ครอบคลุมกิจกรรม การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

3. คำจำกัดความ

-

4. การปฏิบัติ

- 4.1 MR.และผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง ประชุมจัดทำหลักเกณฑ์และแบบสำรวจความพึงพอใจ (FR-CO-13) พร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดของลูกค้าที่จะทำการสำรวจ
- 4.2 ฝ่ายก่อสร้างส่งแบบสำรวจความพึงพอใจ (FR-CO-13) ให้กับลูกค้ากรอกหลังจากทำงานให้ลูกค้าเสร็จ และลูกค้าตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว กรณีที่เป็นงานที่มีระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกิน 1 เดือน และมีการเข้าไปทำงานเป็นประจำ เช่น งานในโรงงานโตโยต้าลำปาง, โรงงานโตโยต้าเทพเวทย์, โรงงานโตโยต้าบ้านโพธิ์, โรงงานอิซูซุลำปาง, โรงงานอิซูซุลาดกระบัง และ โรงงานอิซูซุเทพเวทย์ ให้ทางฝ่ายก่อสร้างส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังกล่าว อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4.3 ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 4.2 มาทำการวิเคราะห์และประเมินผล โดยมีหลักเกณฑ์ให้แต่ละข้อมีคะแนน 4,3,2,1 ตามลำดับ และนำไปคิดเป็น เปอร์เซนต์ (75% - 100% ถือว่าผ่าน)
- 4.4 กรณีที่การประเมินผลไม่ถึง 75 % ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างต้องประชุมร่วมกับ MR และผู้ควบคุมงาน เพื่อหาวิธีแก้ไขระยะเวลาที่ใช้ในแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ โดยบันทึกลงรายงานประชุม
- 4.5 ฝ่ายก่อสร้าง นำวิธีการแก้ไขไปปฏิบัติให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดและตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.6 ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างและ MR ร่วมกันกันติดตามการแก้ไขปัญหามาจากผู้รับผิดชอบให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดให้แล้วเสร็จ
- 4.7 ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างและ MR นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เสนอให้ผู้บริหารรับทราบ



| | | |
|---|---------------------|--------------------|
| ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การวัดความพึงพอใจของลูกค้า | เลขที่ : P-CO-02 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | วันที่ : 01/04/2558 | หน้า 2/3 |

5. รายละเอียดการแก้ไขเอกสารจากครั้งที่แล้ว

| ครั้งที่แก้ไข ล่าสุด | หน้าที่แก้ไข | รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง | ผู้อนุมัติ |
|-------------------------|--------------|---------------------------|------------|
| 00 | - | ไม่มี (ออกเอกสารครั้งแรก) | GM |

Printed copies are uncontrolled documents

| | | |
|---|---------------------|--------------------|
| ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การวัดความพึงพอใจของลูกค้า | เลขที่ : P-CO-02 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | วันที่ : 01/04/2558 | หน้า 3/3 |

กระบวนการทำงาน

- FR-CO-13

