



ระเบียบปฏิบัติ (PROCEDURE)  
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า  
(PPN - 003)

1	ผ.อ.วิเศษ		01 ส.ค. 2558	DAR 3/58
0	น.อ.		01 ต.ค. 2552	
Rev.	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ	มีผลบังคับใช้	หมายเลขคำร้องขอแก้ไขเอกสาร



บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
THE BANGKOK DOCK CO., (1957) LTD.

หมายเลขเอกสาร : PPN-003

หน้า: 1 จาก 2

ชื่อ : ระเบียบปฏิบัติ ( Procedure )

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

1. จุดประสงค์

1.1 เพื่อให้สำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาต่างๆ ของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ สามารถให้บริการที่ดีในด้านต่างๆ ตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ลูกค้าต้องการและลดโอกาสจะเกิดขึ้นของปัญหาที่ได้รับทราบจากการสำรวจ

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับงานของลูกค้าทุกรายของบริษัทอู่กรุงเทพ จำกัด

3. นิยาม/คำจำกัดความ

ไม่มี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.1.1 พิจารณาแบบสอบถามที่จะส่งให้ลูกค้า

4.1.2 สรุปการประเมินผลข้อคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับจากแบบสอบถาม

4.1.3 แจ้งผลสำรวจข้อคิดเห็นและความพึงพอใจที่ได้รับจากลูกค้าให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

4.1.4 เป็นผู้พิจารณาข้อสรุปในส่วนของงานขาย งานตลาด เพื่อนำเข้าที่ประชุมทบทวนคุณภาพของฝ่ายบริหาร

4.2 รองผู้จัดการฝ่ายเทคนิค มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาข้อสรุปเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนของผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเข้าประชุมทบทวนคุณภาพของฝ่ายบริหาร

4.3 ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาดหรือหัวหน้าแผนกการตลาดกองธุรกิจและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบส่งแบบสอบถามให้ลูกค้า

5. แผนผังกระบวนการ

ไม่มี

6. กระบวนการ

6.1 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ

6.2 ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด หรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง จัดส่งแบบสอบถามให้ลูกค้าปีละ 2 ครั้ง โดยรองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด จะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาก่อนการทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร 2 เดือน ในการสำรวจแต่ละครั้ง และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ให้เสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ต่อไป

แก้ไขครั้งที่ : 1

F 002



บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
THE BANGKOK DOCK CO., (1957) LTD.

หมายเลขเอกสาร : PPN-003

หน้า: 2 จาก 2

ชื่อ : ระเบียบปฏิบัติ ( Procedure )

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

- 6.3 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด สรุปการประเมินผลข้อคิดเห็น และความ  
ต้องการของลูกค้าที่ได้รับจากแบบสอบถามรวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการเยี่ยมเยียนลูกค้า
- 6.4 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ส่งผลการสำรวจข้อคิดเห็นและความ  
พึงพอใจของลูกค้าให้ผู้ประสานงานระบบบริหารคุณภาพ(QMR) รองผู้จัดการฝ่ายเทคนิค รับผิดชอบเพื่อนำไป  
ดำเนินการต่อไป
- 6.5 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ผู้พิจารณาสรุป นำเรื่องข้อคิดเห็น และ  
ความพึงพอใจของลูกค้าในส่วนรับผิดชอบของงานเข้าที่ประชุมทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร เพื่อ  
พิจารณาหาข้อแก้ไข และป้องกันปัญหาข้อบกพร่องตาม “การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า”

7. บันทึกคุณภาพ

7.1 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้า : F 012

8. เอกสารอ้างอิง

8.1 บันทึกคุณภาพ : PQM - 002

8.2 การทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร : PQM - 003

8.3 การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า : PPN - 002

แก้ไขครั้งที่ : 0

F 002