



การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

กองลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย กองลูกค้าสัมพันธ์

มีนาคม ๒๕๖๖

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

ขอบเขตของกระบวนการในคู่มือครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญจากทบทวนแนวทางและวิธีการสำรวจ ถึงขั้นตอนการรายงานผลสำรวจและประเมินประสิทธิผลการสำรวจ

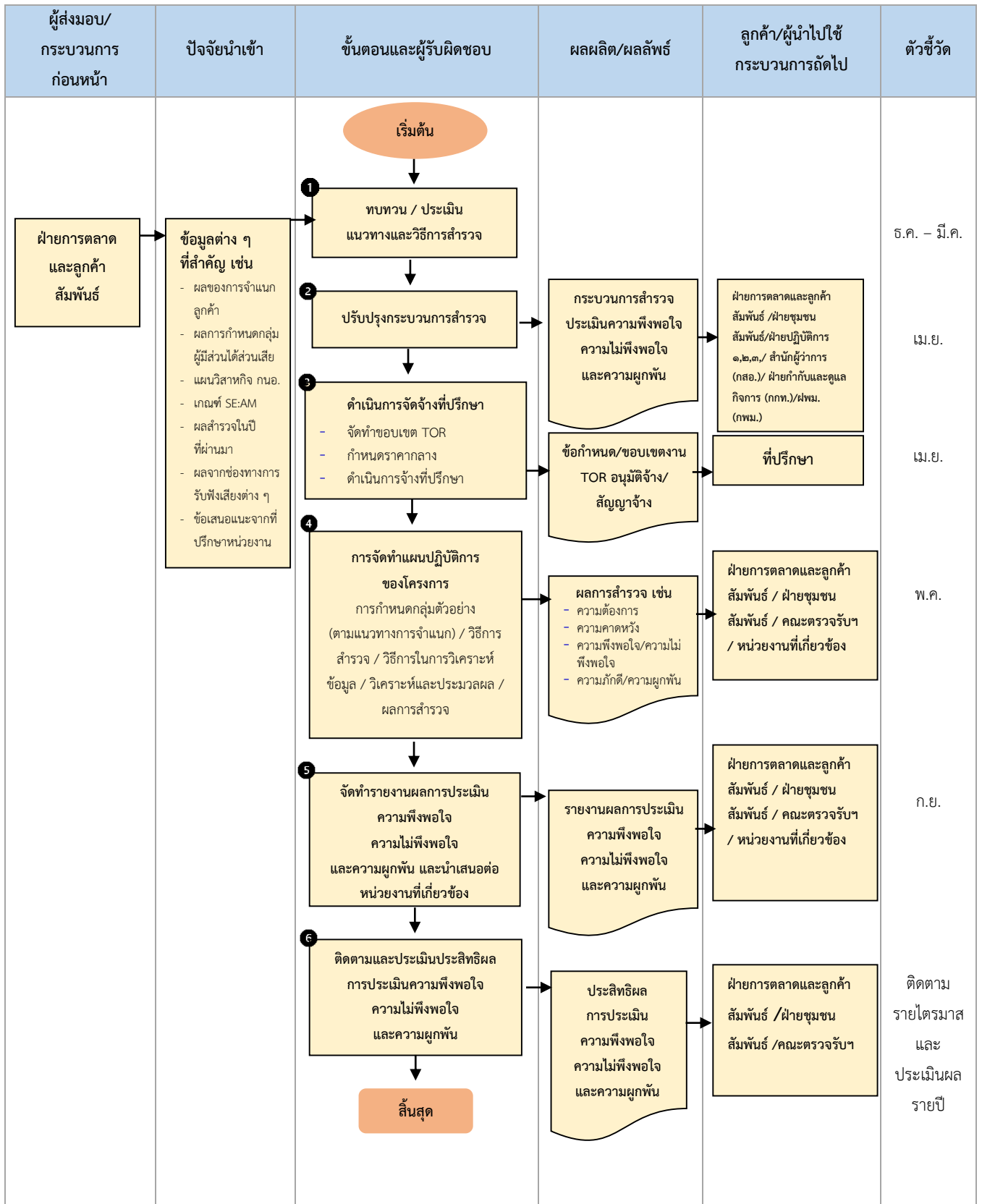
๓. คำจำกัดความ

- ๑) ที่ปรึกษา หมายถึง ผู้ที่ให้คำปรึกษาและจัดทำ การสำรวจ
- ๒) คณะกรรมการตรวจรับ หมายถึง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ
- ๔) ฝตล. หมายถึง ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
- ๕) ฝชส. หมายถึง ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์
- ๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ที่นำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนวัตกรรม เช่น ฝ่ายพัฒนาและวิศวกรรม, ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ, ฝ่ายพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ, สายงานปฏิบัติการ ๑, สายงานปฏิบัติการ ๒, สายงานปฏิบัติการ ๓, ฝ่ายยุทธศาสตร์, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายดิจิทัล, ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์, ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์, และกองสื่อสารองค์กร เป็นต้น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำเข้าสู่ข้อมูล เช่น ผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ผลสำรวจฯในปีที่ผ่านมา ผลจากการรับฟังลูกค้าในช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น
- ๒) ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา

๕. แผนผังกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-is Process)



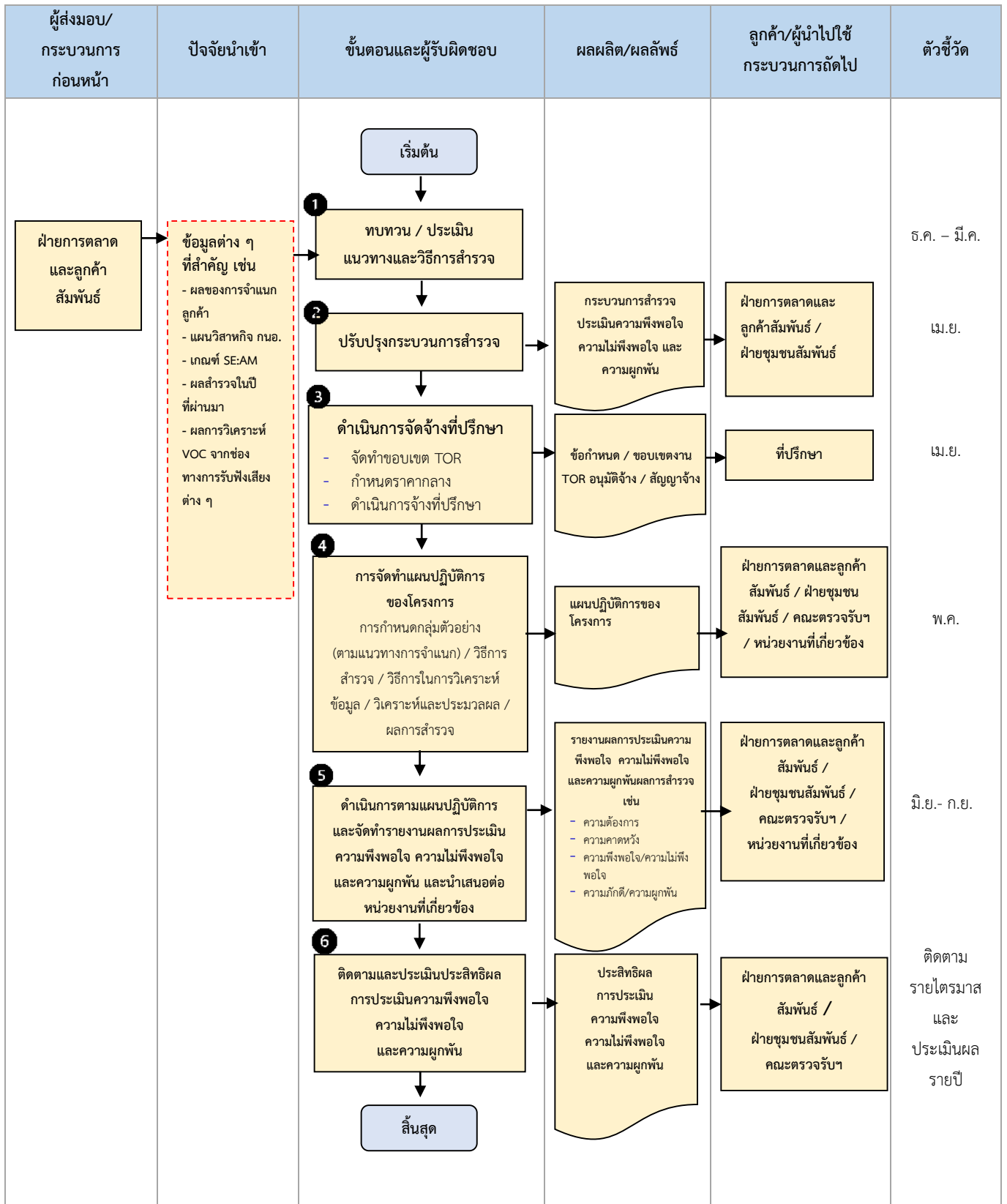
๖. สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

- ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ใช้กระบวนการเดิมในปัจจุบัน (As-Is Process) เนื่องจากกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด และการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน (เดิม) ยังใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด/ ด้อยกว่าคู่แข่ง
- ตัววัดไม่เหมาะสม และ/ หรือไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านลูกค้า ตลาดและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ
- เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยการเพิ่มขึ้นตอน/กระบวนการทำงาน เช่น เพิ่มการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับด้านลูกค้า และตลาดที่เป็นปัจจัยนำเข้า สำหรับการวิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ หรือเพิ่มหน่วยงานรับผิดชอบภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม เช่น สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ/ การค้า/ การลงทุนในประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก/กฎหมาย กฎระเบียบ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
- เพื่อนำกระบวนการไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น และสม่ำเสมอตามรอบเวลาการดำเนินการที่ระบุ

๗. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ

สาเหตุ	แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับการปรับปรุง
ข้อมูลปัจจัยนำเข้าเดิมขาดผลการวิเคราะห์ VOC จากช่องทางต่าง ๆ อาจทำให้การกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านลูกค้า และตลาด และการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการแข่งขันเพื่อสร้างข้อได้เปรียบเชิงธุรกิจ	เพิ่มข้อมูลการวิเคราะห์ VOC จากช่องทางต่าง ๆ	ไตรมาส ๑ - ๒	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล VOC จากช่องทางต่าง ๆ เช่น - การพบปะ เยี่ยมเยือนลูกค้า (Customer Visit) - การสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าฯ

๘. แผนผังหลังการปรับปรุงกระบวนการทำงาน



หมายเหตุ : คือ ขั้นตอนที่ได้รับการปรับปรุง

๙. ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพงาน
ทบทวน/ ประเมินแนวทางและวิธีการสำรวจ/ ปรับปรุงกระบวนการสำรวจฯ	๑.ฟตล. ๒.ฟชส.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษา - จัดทำขอบเขต TOR - กำหนดราคากลาง - ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	ฟชส.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
การจัดทำแผนปฏิบัติการของโครงการฯ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (ตามแนวทางการ จำแนก) / วิธีการสำรวจ / วิธีการในการ วิเคราะห์ข้อมูล / วิเคราะห์และประมวลผล / ผลการสำรวจ	ฟชส.	- วิธีการสำรวจ/การวิเคราะห์ประมวลผล เป็นไปตามหลักการทางสถิติที่น่าเชื่อถือ - ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และจัดทำ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน และ นำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฟชส.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ติดตามและประเมินประสิทธิผลการประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน	ฟชส.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น ผลของการจำแนก
ลูกค้า แผนวิสาหกิจ กนอ. และแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของ กนอ. เกณฑ์ SE:AM
ผลสำรวจในปีที่ผ่านมา ผลการวิเคราะห์ VOC จากช่องทางการรับฟังเสียงต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูล
สารสนเทศที่สำคัญในการทบทวน / ประเมินแนวทางและวิธีการสำรวจ

๑๐.๒ ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ ปรับปรุงกระบวนการสำรวจ เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐานคุณภาพงาน
ที่กำหนด

๑๐.๓ ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษา โดยผ่านขั้นตอนกระบวนการทั้งการจัดทำขอบเขต
การดำเนินงาน (TOR) การกำหนดราคากลาง รวมถึงการจัดหา/จัดจ้างที่ปรึกษา

๑๐.๔ ที่ปรึกษาจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการของโครงการ/การกำหนด
กลุ่มตัวอย่าง (ตามแนวทางการจำแนก) / วิธีการสำรวจ / วิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล / วิเคราะห์และ
ประมวลผล และจัดทำผลการสำรวจ

๑๐.๕ ที่ปรึกษาจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน และนำเสนอต่อคณะกรรมการฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์, ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์, ฝ่ายยุทธศาสตร์, ฝ่ายพัฒนาและวิศวกรรม, ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ, ฝ่ายพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ, สายปฏิบัติการ ๑-๓ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลากร, เป็นต้น เพื่อนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และบรรจุสารสนเทศลงใน Customer Segment Profile เพื่อตอบสนองลูกค้าได้ตามความต้องการ และเหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความผูกพันให้กับลูกค้า

๑๐.๖ คณะกรรมาธิการงานจ้างที่ปรึกษา (ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการฯ) ดำเนินการติดตาม ตามงวดงานที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการของโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ และฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการประเมินประสิทธิผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เป็นรายปีตามระยะเวลาที่กำหนด โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสม/ความเที่ยงตรง/น่าเชื่อถือของประเด็นในการสำรวจ ความเหมาะสมของระเบียบวิธีวิจัย ความเหมาะสมของการสุ่มตัวอย่าง คุณภาพของสารสนเทศของการสำรวจ ตลอดจนนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปเรียนรู้ และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

๑๑. ระบบติดตามประเมินผล

ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ / คณะกรรมการตรวจรับงาน ติดตามและประเมินประสิทธิผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ทุกปี

ประสิทธิผลของการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	ตัวชี้วัดประสิทธิผล
๑. ความเหมาะสม/ความเที่ยงตรง/น่าเชื่อถือของประเด็นในการสำรวจ	- ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบาช แอลฟา ๐.๘๐ (Cronbach's alpha coefficient) มีค่ามากกว่า ๑
๒. ความสำเร็จในการดำเนินการตาม กระบวนการที่กำหนดไว้ (Output ของ กระบวนการ)	- ดำเนินการแล้วเสร็จตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด ตามแผน ๑๐๐% (Output ของกระบวนการ)
๓. คุณภาพของสารสนเทศของการสำรวจ	- ได้รับสารสนเทศครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ และขอบเขตการดำเนินงาน

๑๒. เอกสารอ้างอิง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและอื่น ๆ ของลูกค้า ประจำปี

๑๓. แบบฟอร์มที่ใช้

ไม่มี

๑๔. ภาคผนวก

ไม่มี

๑๕. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
-	-

ทั้งนี้ กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ที่ได้ผ่านการปรับปรุง จะถูกทบทวนทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ยิ่งขึ้น
