



บริษัท โปรเจ็ค แอลไลแอนซ์ จำกัด
PROJECT ALLIANCE CO., LTD.

เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)

เรื่อง

การวัดความพึงพอใจและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
(Customer Satisfaction and Customer Complaints Control)

หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
แก้ไขครั้งที่ : 07
จำนวนหน้า : 11 หน้า
วันที่อนุมัติใช้ : 13 ส.ย. 2565



Prepared By	Reviewed By	Approved By
 (ต้องกมล ชูริگانนท์) QMR	 (จิตรีย์ รมะไชยศิริ) Director	 (ณัฐพล แสงสรสิทธิ์) Managing Director



	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ	หน้า : 1 / 11
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
00	เอกสารออกใหม่	21 ส.ค. 2560
01	แก้ไขแบบฟอร์ม - FM-MR-15-01_Client Satisfaction Questionnaire (2017-06-06) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2017-06-06) - FM-MR-22-01_Summary The Survey For Client Satisfaction (2017-06-06) - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (2017-06-06)	12 ก.พ. 2561
02	เพิ่มเติมแบบฟอร์ม - FM-MR-15-02_Client Satisfaction Questionnaire (2018-03-06) - FM-MR-15-02_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2018-03-06) - FM-MR-22-02_Summary The Survey For Client Satisfaction (2018-03-06) - FM-MR-22-02_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (2018-03-06)	6 มี.ค. 2561
03	แก้ไขแบบฟอร์ม - FM-MR-15-01_Client Satisfaction Questionnaire: Project/ Construction Management (2018-06-13) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า: บริหารโครงการ/ก่อสร้าง (2018-06-13) - FM-MR-15-02_Client Satisfaction Questionnaire: Cost Management (2018-06-13)	13 มิ.ย. 2561

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ	หน้า : 2 / 11
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
	FM-MR-15-02_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า: บริหารต้นทุน (2018-06-13)	
04	แก้ไข Logo ในเอกสาร - หน้าปก PM-MR-06 เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การวัดความพึงพอใจและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Procedure Manual : Customer Satisfaction and Customer Complaints Control) (2020-09-11) - ระเบียบปฏิบัติ : การวัดความพึงพอใจและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (2020-09-11) - FM-MR-14_บันทึกคำร้องเรียนของลูกค้า (2020-09-11) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2020-09-11) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (2020-09-11)_Chula Only - FM-MR-15-01_Client Satisfaction Questionnaire (2020-09-11) - FM-MR-15-01_Client Satisfaction Questionnaire (2020-09-11)_Chula Only - FM-MR-16_List of Customer Complaints (2020-09-11) - FM-MR-22-01_Summary The Survey For Client Satisfaction (2020-09-11) - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (2020-09-11)_Chula Only - FM-MR-22-02_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (2020-09-11) - FM-MR-22-02_Summary The Survey For Client Satisfaction (2020-09-11)_QS	11 ก.ย. 2563

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ	หน้า : 3 / 11
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
05	แก้ไขคู่มือ ISO ข้อที่ 8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง - FM-MR-14_บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม (2020-09-16) - FM-MR-16_สรุปคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (2020-09-16)	16 ก.ย. 2563
06	เพิ่มเติมแบบฟอร์ม - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารโครงการ) (Thai) (2022-05-06)_PF Consortium Only - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหารโครงการ) (Thai) (2022-05-06)_PF Consortium Only	6 พ.ค. 2565
07	แก้ไขแบบฟอร์ม - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารโครงการ) (Eng) (2022-06-13) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารโครงการ) (Thai) (2022-06-13) - FM-MR-15-01_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารโครงการ) (Thai) (2022-06-13)_PF Consortium Only - FM-MR-15-02_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารต้นทุน) (Eng) (2022-06-13) - FM-MR-15-02_แบบประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (บริหารต้นทุน) (Thai) (2022-06-13) - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหารโครงการ) (Eng) (2022-06-13) - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหารโครงการ) (Thai) (2022-06-13) - FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหาร	13 มิ.ย. 2565

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 4 / 11
		วันที่อนุมัติใช้: 13 มิ.ย. 2565

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
	โครงการ (Thai) (2022-06-13)_PF Consortium Only • FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหาร ต้นทุน) (Eng) (2022-06-13) • FM-MR-22-01_สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจ (บริหาร ต้นทุน) (Thai) (2022-06-13)	13 มิ.ย. 2565

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 5 / 11
		วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล หรือผลสะท้อนกลับจากลูกค้า (Customer Feedback) โดยมีการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าการร้องเรียน (Customer Complaints) จากลูกค้า ได้รับการพิจารณาแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก โดยมีการแก้ไขทั้งในระบบและบุคลากร

2. ขอบเขตการดำเนินการ

ครอบคลุมการหาข้อมูลวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับทุกโครงการจากการประเมินผลงานแต่ละโครงการ และการจัดการปัญหาอย่างเร่งด่วน ในการหาสาเหตุ ของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และ สัญญาของแต่ละโครงการ รวมทั้งประเด็นข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตลอดจนวิธีการแก้ไข และป้องกัน ปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอีก

3. คำจำกัดความ

- 3.1 Customer Complaints : ข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพ, เทคนิคพนักงาน, ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารผู้รับเหมา, ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน เช่น ความล่าช้าของโครงการ เป็นต้น ซึ่งเจ้าของโครงการสามารถระบุปัญหาโดยใช้จดหมาย, MEMO ระบุ Defect List ส่งมา เพื่อให้เกิด การแก้ไขโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 3.2 Customer Satisfaction Index (CSI) : ดัชนีวัดผลประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการคำนวณจากแบบประเมินจากเจ้าของโครงการในด้านต่างๆ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวม

4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 QM-PAC-01 : คู่มือคุณภาพ
- 4.2 PM-MR-04 : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 4.3 PM-MR-03 : การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 กรรมการผู้จัดการ/กรรมการ / ผู้จัดการ-โครงการ มีหน้าที่ในการรับเอกสารและหลักฐานการร้องเรียนจากลูกค้า และบันทึกระบุสาเหตุ พร้อมมาตรการ แก้ไขและป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก และติดตาม

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 6 / 11
		วันที่อนุมัติใช้: 13 มิ.ย. 2565

ผลงาน เสร็จสมบูรณ์ และรายงานผลให้เจ้าของโครงการ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งสำเนาให้ QMR นำไปวิเคราะห์หามาตรการในการแก้ไขในภาพรวม

- 5.2 QMR มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับโครงการ เพื่อหามาตรการในการแก้ปัญหาาร่วมกัน และรวบรวม ข้อมูล,วิเคราะห์ข้อมูลทุกโครงการ เพื่อนำเข้าที่ประชุม “การทบทวนของฝ่ายบริหาร”

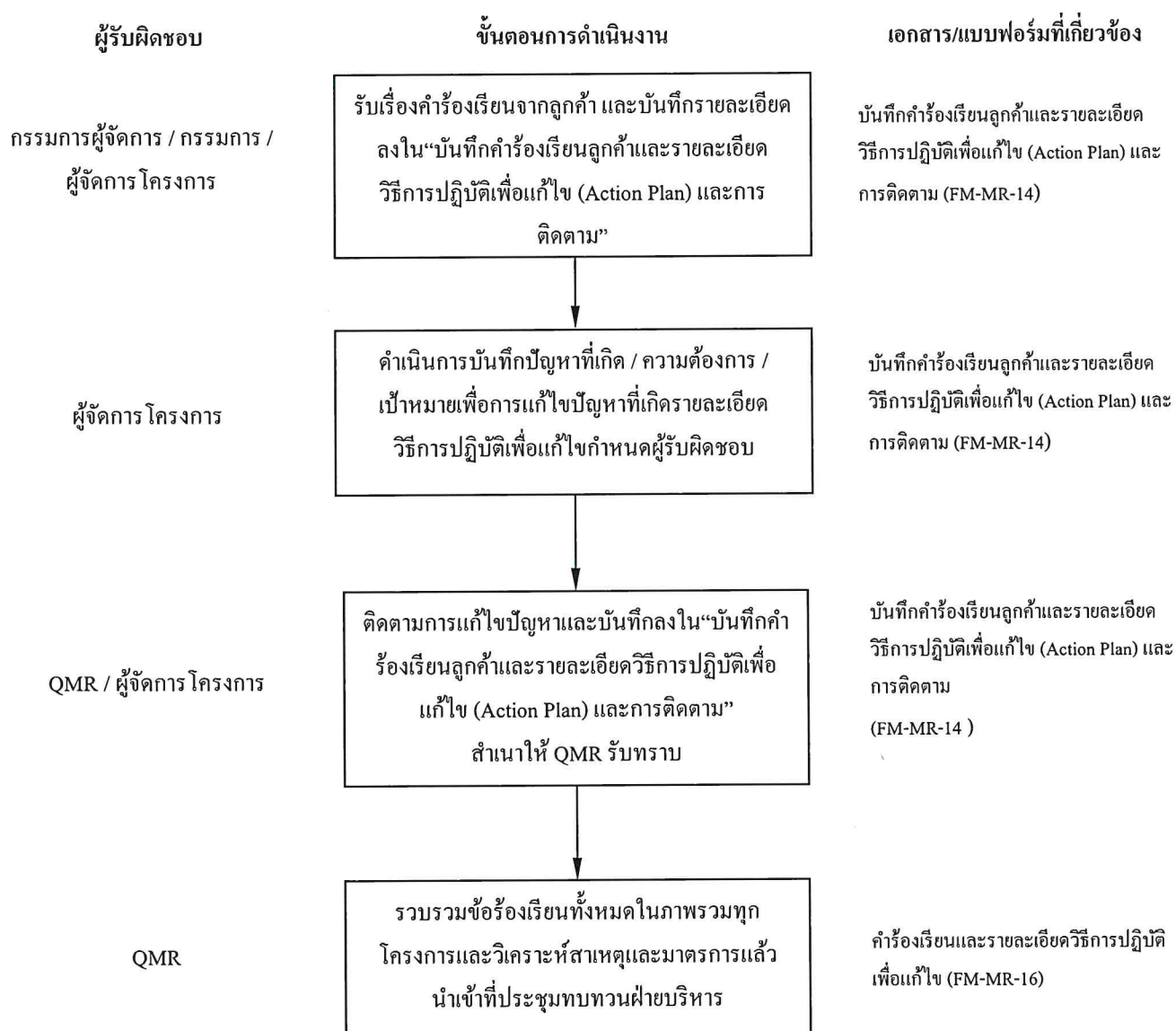
PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ	หน้า : 7 / 11
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

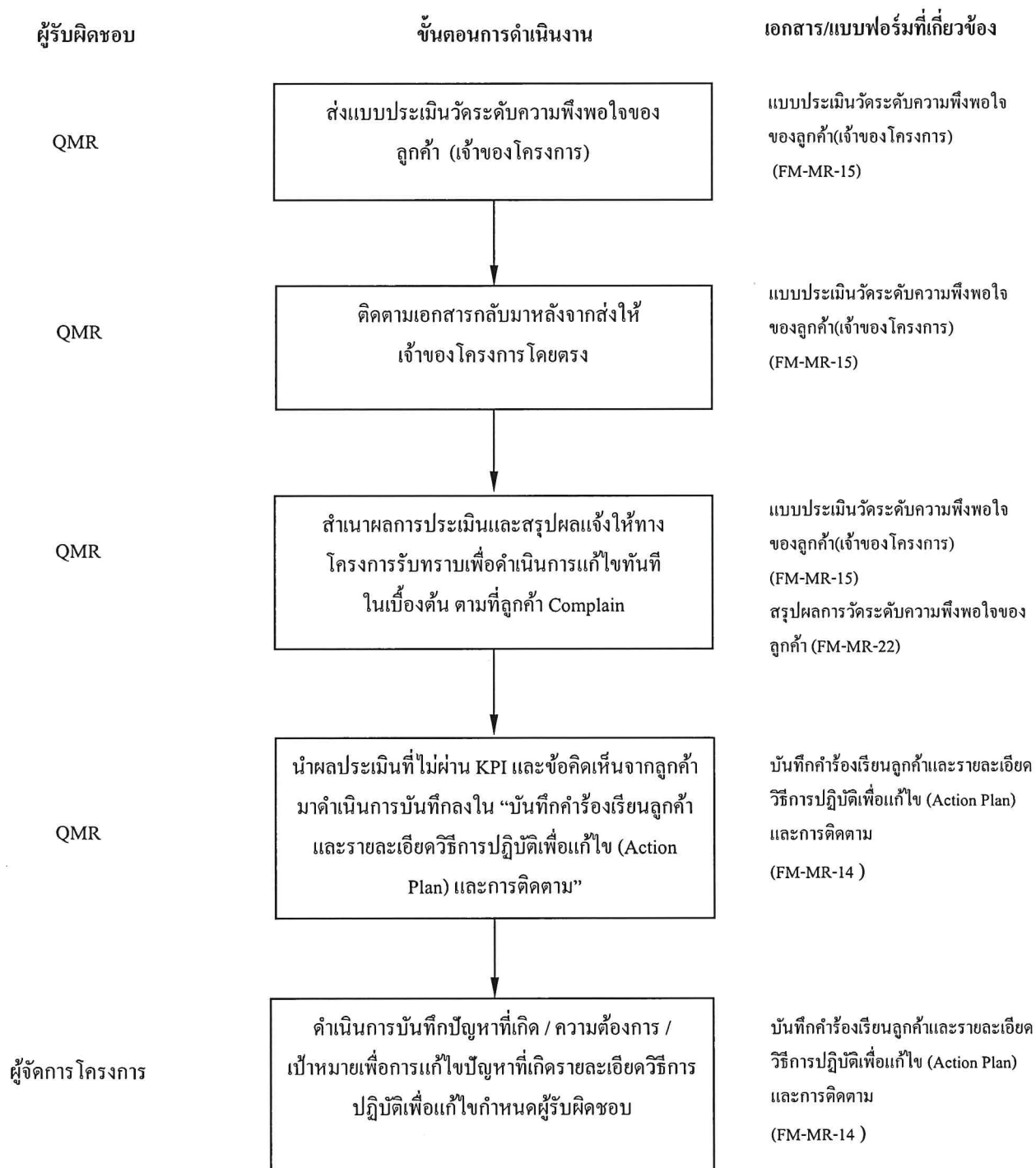
6. ผังกระบวนการ (Flow Chart)

6.1 การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า



	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 8 / 11
		วันที่อนุมัติใช้ : 3 ส.ย. 2555

6.2 การวัดผลระดับความพึงพอใจของลูกค้า



PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

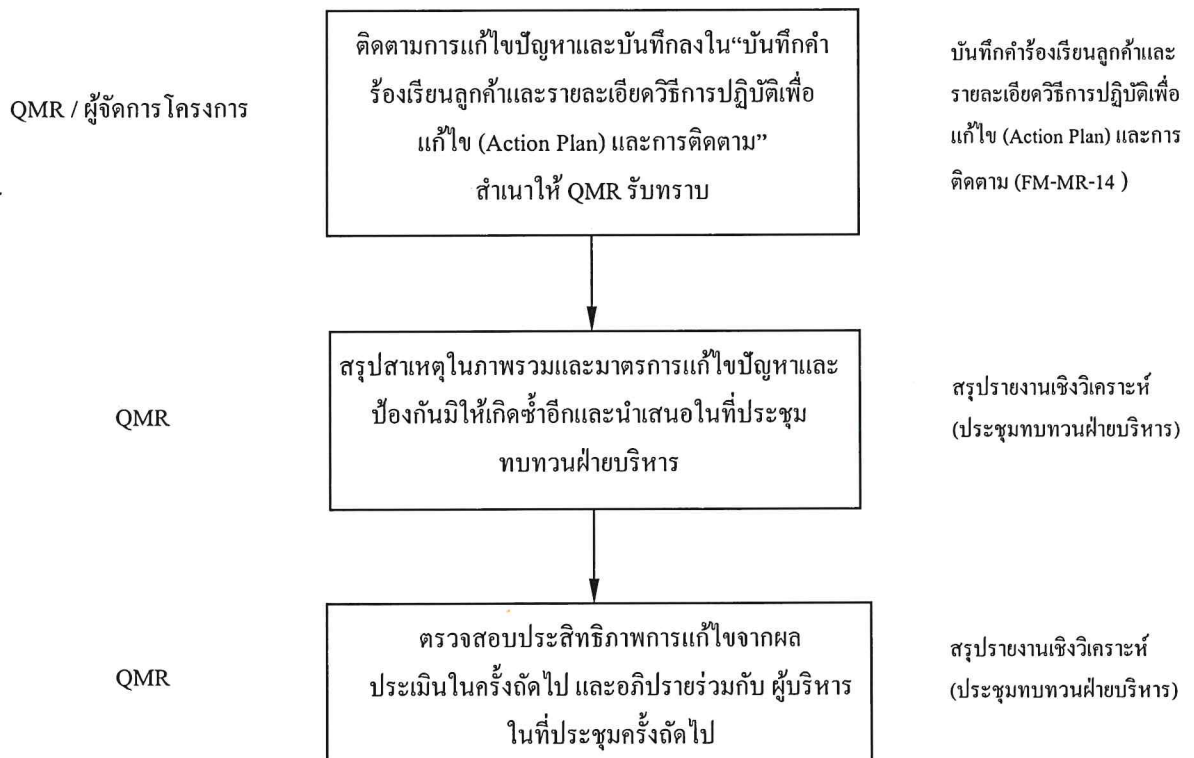
PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 9 / 11
		วันที่อนุมัติใช้ : 13 มิ.ย. 2565

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

เอกสาร/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints)

7.1.1 ในกรณีที่ได้รับแจ้งทางวาจาหรือเป็นจดหมายแจ้งกรรมการผู้จัดการ / กรรมการ / ผู้จัดการโครงการต้องกรอกรายละเอียดลงใน “บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม” (FM-MR-14)

- กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการหาสาเหตุที่ทำให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดพร้อมบันทึกลงใน “บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม” (FM-MR-14)

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
		แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน้า : 10 / 11
		วันที่อนุมัติใช้: 13 มิ.ย. 2565

- ผู้จัดการโครงการ กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา และมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไข เร่งด่วน และให้บันทึกลงใน “บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม” (FM-MR-14)

7.1.2 ผู้จัดการโครงการ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาและบันทึกลงใน “บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม” (FM-MR-14) และสำเนาให้ QMR รับทราบ

7.1.3 QMR จะสรุปรายละเอียดในภาพรวมของทุกโครงการไว้ใน “คำร้องเรียนและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข” (FM-MR-16) พร้อมทั้งระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา, มาตรการการแก้ไขทันที และมาตรการการป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก รวมทั้งมีการติดตามผลการแก้ไขในภาพรวมทุกโครงการว่า แล้วเสร็จ จริงตามกำหนดวันที่ระบุไว้ และสรุปเชิงวิเคราะห์เข้าสู่ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

7.2 การวัดผลระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Evaluation)

กำหนดให้มี CSI (Customer Satisfaction Index) เพื่อวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของโครงการที่เป็นภาพรวมของระบบคุณภาพ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (เจ้าของโครงการ) (FM-MR-15) ซึ่งส่งให้เจ้าของโครงการประเมินโดยตรง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

7.2.1 QMR ส่งแบบประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (เจ้าของโครงการ) (FM-MR-15) ให้เจ้าของโครงการ แต่ละโครงการประเมินและติดตามกลับ

7.2.2 QMR สำเนาแบบประเมินของแต่ละโครงการและส่งสรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-MR-22) แจ้งให้ผู้จัดการโครงการ เพื่อรับทราบประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่ลูกค้าระบุมา และเร่งปรับปรุงแก้ไขทันที พร้อมทั้งแจ้งหรือเคลียร์ให้เจ้าของโครงการทราบผลการแก้ไขที่หน้างานด้วย

7.2.3 ผู้จัดการ-โครงการ ดำเนินการบันทึกสาเหตุที่เกิด / ความต้องการ / เป้าหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan)

7.2.4 QMR ติดตามการแก้ไขปัญหาและบันทึกลงใน “บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม” (FM-MR-14)

7.2.5 QMR รวบรวมผลประเมินและสรุป % ค่าเฉลี่ย พร้อมทั้งสรุปสาเหตุในภาพรวมและ

	ระเบียบปฏิบัติ	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-06
	(Procedure Manual)	แก้ไขครั้งที่ : 07
	การวัดความพึงพอใจและ	หน้า : 11 / 11
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	วันที่อนุมัติใช้ : 13 ส.ย. 2565

มาตรการแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งร่วมอภิปรายในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร / ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อขอคำแนะนำจากผู้บริหารหรือผู้จัดการโครงการ

7.2.6 QMR ตรวจสอบประสิทธิภาพการแก้ไข จากการวัดผลการประเมินในครั้งถัดไป ว่ามีการ Complain ซ้ำอีกหรือไม่ และอภิปรายร่วมกับผู้บริหารในที่ประชุมครั้งถัดไป เพื่อขอเสนอแนะในการแก้ไขมิให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีก

8. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- 8.1 บันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) และการติดตาม (FM-MR-14)
- 8.2 แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า: บริหารโครงการ/ก่อสร้าง (FM-MR-15-01)
- 8.3 Client's Satisfaction Questionnaire: Project/Construction Management (FM-MR-15-01)
- 8.4 คำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (FM-MR-16)
- 8.5 สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-MR-22-01)
- 8.6 Summary The Survey For Client's Satisfaction (FM-MR-22-01)
- 8.7 แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า: บริหารต้นทุน (FM-MR-15-02)
- 8.8 Client's Satisfaction Questionnaire: Cost Management (FM-MR-15-02)
- 8.9 สรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า (FM-MR-22-01)_QS
- 8.10 Summary The Survey For Client's Satisfaction (FM-MR-22-01)_QS