

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงเป็นอย่างมาก บริษัทได้พัฒนาการดำเนินงานจนได้รับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OSHAS 18000:2007 ที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยบริษัทมุ่งมั่นที่จะออกแบบพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และจัดจำหน่ายมอเตอร์คอมเพรสเซอร์แบบลูกสูบสำหรับเครื่องทำความเย็นและเครื่องปรับอากาศตามข้อกำหนดต่างๆ และกฎหมาย เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด และชดเชยต่อความเสียหายที่ลูกค้าได้รับ

กระบวนการผลิต เทคโนโลยีการผลิตและวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อผู้บริโภค

บริษัทให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิต รวมทั้งเทคโนโลยีที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การเลือกใช้วัตถุดิบในการผลิตและการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้จำหน่ายวัตถุดิบและการให้บริการต่างๆ ต้องผ่านการตรวจประเมินและได้รับการคัดเลือกตามระบบที่กำหนดในเบื้องต้นรวมถึงการตรวจติดตามและประเมินเป็นรายปีในภายหลัง โดยในปี 2559 ที่ผ่านมามีบริษัทได้ทำการประเมินผู้ขาย ผู้ส่งมอบและผู้ให้บริการในจำนวน 190 รายของหมวดการดำเนินงานส่งมอบคุณภาพและรักษาสีสิ่งแวดล้อมมีผลเป็นค่าเฉลี่ยในระดับ 95% ของเป้าหมาย

กระบวนการผลิตของบริษัทมีมาตรฐานมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยมีระบบควบคุมคุณภาพตลอดกระบวนการผลิต โดยเริ่มตั้งแต่การรับวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างมีมาตรฐานด้วยการตรวจสอบรับเข้า (Incoming Inspection) ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการผลิตแปรรูป จนถึงการประกอบชิ้นสุดท้ายเป็นสินค้าสำเร็จรูป มีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ทุกขั้นตอนสำคัญของการผลิต และทำการตรวจสอบชิ้นสุดท้าย (Final Inspection) ก่อนการส่งมอบถึงผู้บริโภค โดยทุกขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการและมีความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบตามขั้นตอนในระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐาน ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค

การตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

บริษัทให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่ผ่านกระบวนการผลิตจนครบถ้วนก่อนไปสู่ผู้บริโภค ด้วยการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ให้มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค ด้วยขั้นตอนและกระบวนการที่ละเอียดครบถ้วนครอบคลุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต เพื่อให้เป็นไปตามระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจจากผู้บริโภค

บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคเป็นระบบและมีขั้นตอนอย่างชัดเจน

ประเภทของข้อร้องเรียน

1. สินค้าไม่ได้คุณภาพ หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (Specification) ที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ รูปร่าง ลักษณะคุณสมบัติ เงื่อนไขอื่นๆ
2. การส่งมอบสินค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการส่งมอบ ได้แก่ ส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา ส่งมอบสินค้าผิดประเภท ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามจำนวนที่สั่งซื้อ สินค้าเกิดความเสียหาย เนื่องจากการขนส่ง
3. บริการก่อน-หลังการขาย ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น การให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การให้บริการเอกสาร ข้อมูล ที่ลูกค้าต้องการ

โดยช่องทางการร้องเรียนของลูกค้า มีดังนี้

- ลูกค้าร้องเรียนทางวาจา/คำพูด ผ่านทางโทรศัพท์ การสนทนา
- ลูกค้าร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านทางอีเมลล์ โทรสาร

บริษัทกำหนดขั้นตอนการร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

1. พนักงานขายของบริษัทรับเรื่องข้อร้องเรียนจากลูกค้าโดยผ่านช่องทางดังกล่าว
2. ฝ่ายขายบันทึกข้อร้องเรียนในแบบบันทึก (Customer Quality Complaint) และส่งให้ฝ่ายประกันคุณภาพเป็นผู้ประสานงานกลางส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหา ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องส่งกลับคืนการแก้ไขให้ฝ่ายมาตรฐานภายใน 7 วันทำการ (ยกเว้นกรณีเร่งด่วน ให้ตอบภายใน 3 วัน)
3. กรณีไม่สามารถหาข้อสรุปของสาเหตุ แนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาไม่ได้ ฝ่ายประกันคุณภาพจะเป็นผู้ประสานงานในการเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปบันทึกในข้อร้องเรียน
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาวิเคราะห์สาเหตุแนวทางการแก้ไข และป้องกันแล้วนำเสนอส่งข้อร้องเรียนให้ฝ่ายประกันคุณภาพเพื่อตรวจติดตามกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาพร้อมทั้งแจ้งแนวทางดังกล่าวให้ฝ่ายขายและแจ้งลูกค้าทราบ

การวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค

บริษัทกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Suruey) และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องปีละ 2 ครั้ง โดยมีขั้นตอนการวัดความพึงพอใจของลูกค้าดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า มีหน้าที่เก็บข้อมูลผลสำรวจที่ประกอบด้วยคะแนนผลสำรวจ คำชมเชย ข้อเสนอแนะจากลูกค้าในรูปแบบฟอร์ม “คะแนนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า”
2. ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าเรียกประชุมเพื่อวิเคราะห์ผลคะแนนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าและร่วมทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยมีหัวข้อหลักที่สำรวจดังนี้

1. คุณภาพสินค้า
2. เงื่อนไขการขายและการส่งมอบ
3. การให้บริการและตอบสนองลูกค้า

ผลการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

A	=	Excellent	หรือ 5 คะแนน
B	=	Satisfied	หรือ 4 คะแนน
C	=	Fair	หรือ 3 คะแนน
D	=	Poor	หรือ 2 คะแนน
E	=	Dissatisfied	หรือ 1 คะแนน

ในปี 2559 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีคะแนนเฉลี่ยรวม 86% จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 90%

การสื่อสารที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภค

บริษัทได้สร้างช่องทางสื่อสารสำหรับผู้บริโภค เพื่อสร้างการรับรู้ข่าวสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคที่ควรทราบ ปรากฏในเว็บไซต์ของบริษัท (www.kulthorn.com) รวมทั้งการตีพิมพ์เบอร์โทรศัพท์ 02-326-0831 และอีเมล (email : kkc@kulthorn.com) บนเอกสารสิ่งพิมพ์ รวมทั้งลงสื่อประชาสัมพันธ์ทางนิตยสารเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับบริษัทได้อย่างรวดเร็ว และประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์เรื่องผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภค