



Licensed Rights Holder

### Plan B Media Public Company Limited

1213/420 Soi LatPhrao 94 (Panchamitra/Town in Town 3/3), Plubpla, Wangthonglang Bangkok 10310  
Tel.+662 530 8053-6 Fax. +662 530 8057 E-mail: info@planbmedia.co.th Tax ID. 0107556000507  
www.planbmedia.co.th

### นโยบายการบริหารคุณภาพของการให้บริการ

บริษัท แพลน บี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานภายใต้นโยบายการบริหารคุณภาพของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารคุณภาพของการให้บริการ บริษัทฯ จึงกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและความตั้งใจที่จะพัฒนาวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้

1. บริษัทฯ มุ่งดำเนินการควบคุมตัวชี้วัดความสามารถของกระบวนการ (KPI) ทุกกระบวนการให้บรรลุตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการเพื่อควบคุมจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการให้น้อยที่สุดหรือเป็นศูนย์ต่อเดือน
3. บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการให้มีการแก้ไขเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4. บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินการเพื่อควบคุมความสำเร็จของการให้บริการด้านสื่อโฆษณา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5. บริษัทฯ มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

และประกาศให้ผู้บริหารและบุคลากรของบริษัทฯ รับทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรของบริษัทฯ ทุกคนร่วมมือร่วมใจในการบริหารงานและปฏิบัติงานตามแนวทางของระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และคงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพตลอดไป
2. คุณภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การประสานงาน รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของทุกหน้าที่ ทุกภาระงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรทุกคนที่ต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน การเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์แก่บุคลากรทุกคน โดยให้การฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการประสานงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
4. ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบติดตามและประเมินผล เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพของทุกภาระงานอย่างสม่ำเสมอ
5. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามนโยบายการบริหารคุณภาพของการให้บริการนี้อย่างใส่ใจ และนำไปปฏิบัติอย่างเข้าใจในทุกระดับขององค์กร โดยฝ่ายบริหารจะดำเนินการทบทวนนโยบายนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2564

ประกาศ ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2564

บริษัท แพลน บี มีเดีย จำกัด (มหาชน)

(ดร.พินิจสรณ์ ลือชัยจรพันธ์)

กรรมการผู้จัดการ