

Procedure No. SOP-QSG-QMS-00x-00	Effective Date: July 1, 2014	 Yusen Logistics A Member of the NYK Group
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายใน		

Review and Approval

Person in Charge	Site / Position	Signature / Date
ผู้อนุมัติ: Approval :		
ผู้ทบทวน: Review :		
ผู้จัดทำ: Complier:		

1. วัตถุประสงค์ :

Purpose

- 1.1 ผู้ส่งมอบ ระบุ ข้อมูลของลูกค้าภายใน, ระบุผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน และเป้าประสงค์ของผลงานแต่ละรายการที่ลูกค้าภายในคาดหวัง ได้อย่างครบถ้วน
- 1.2 ผู้ส่งมอบ ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน
- 1.3 คุณภาพของงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน ได้รับการติดตามตรวจวัด และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 ผู้บริหารระดับสูง มีข้อมูลที่เที่ยงตรงสำหรับพิจารณาปรับปรุง กระบวนการทำงาน

2. ขอบเขต : ครอบคลุมการ ส่งมอบผลงานของผู้ส่งมอบ ต่อ ลูกค้าภายใน ภายในสำนักงานใหญ่ของบริษัทยูเซน โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

- 2.1 การส่งมอบผลงานของ กลุ่มทรัพยากรบุคคล ทีม Recruitment, Training and development, Strategic HR, HRIS, Welfare & Benefits และ Payroll operation ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.2 การส่งมอบผลงานของกลุ่มธุรการ (GAG) ทีมธุรการทั่วไป (General affairs) ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.3 การส่งมอบผลงานของกลุ่ม DMO ทีม Recruitment ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.4 การส่งมอบผลงานของกลุ่มวางแผนองค์กร (Corporate Planning Group) ทีม Law, Insurance, planning and purchasing และทีม Internal control & Compliance ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.5 การส่งมอบผลงานของกลุ่มไอที ทีม Operation support, Development, Administration และ System analysis ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.6 การส่งมอบผลงานของกลุ่ม Accounting & Finance ทีม Accounting & Management information, Cost & Expense, Tax & Group accounting, Account receivable & Collection, Oversea settlement และ Bank deposit & Payment ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.7 การส่งมอบผลงานของกลุ่ม บริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ทีมมาตรฐานคุณภาพ, ทีมมาตรฐานความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และ ทีมไอเซ็น ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่
- 2.8 การส่งมอบผลงานของกลุ่มการตลาด และการจัดการโลจิสติกส์ ครบวงจร ทีม Contract Logistics ต่อ กลุ่ม และหรือทีมงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่

3. คำจำกัดความ / อักษรย่อ

Definition / Abbreviation

- 3.1 ลูกค้าภายใน (Internal customer) หมายถึง ผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ของกลุ่ม หรือทีม ที่รับ ผลผลิตจากผู้ส่งมอบ ที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน หรือคนละกลุ่มงาน
- 3.2 ผู้ส่งมอบ (Supplier) หมายถึง ผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ของกลุ่ม หรือทีม ที่ส่งมอบ ผลงาน ของทีมในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูล, เอกสาร, สินค้า, บริการ, ความรู้, ผู้สมัครงาน ฯลฯ ให้กับ ทีมงานอื่นที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน หรือคนละกลุ่มงาน
- 3.3 ผลผลิต หมายถึง ผลงานของผู้ส่งมอบ หรือผลลัพธ์จากการที่ผู้ส่งมอบ นำ ทรัพยากรของบริษัท เข้าสู่ กระบวนการทำงาน ของผู้ส่งมอบ
- 3.4 เป้าประสงค์ หมายถึง ผลลัพธ์ ที่ทีมงานอื่นที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน หรือคนละกลุ่มงาน (ลูกค้าภายใน) คาดหวังจากผลผลิตที่ได้รับจากผู้ส่งมอบ (1 ผลผลิต อาจกำหนดได้มากกว่า 1 เป้าประสงค์)

4. ข้อปฏิบัติ

Procedure

4.1 การวางแผนสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน

- 4.1.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน เสนอต่อ ผู้จัดการใหญ่กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย พิจารณากำหนดในเดือน มิถุนายน, กันยายน, ธันวาคม และ มีนาคม ของทุกปี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - 4.1.1.1 หลักการและเหตุผลในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
 - 4.1.1.2 แผนการจัดทำ ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
 - 4.1.1.3 แผนการทดสอบ ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
 - 4.1.1.4 แผนการ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.1.2 ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน และปรับปรุง แผนงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสื่อสารกับ ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มงานต่างๆ ในเดือนมิถุนายน, กันยายน, ธันวาคม และ มีนาคม ของทุกปี

4.2 การจัดทำ และทบทวน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน

- 4.2.1 ผู้ส่งมอบ ดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 4.2.1.1 ระบุ ข้อมูลของ ลูกค้าภายใน ที่ติดต่องานในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา ลงในทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ประกอบด้วย ชื่อกลุ่ม, ทีมงาน และ ชื่อ-นามสกุล และอีเมลล์ของผู้จัดการทีมที่ติดต่องาน หรือผู้ช่วยผู้จัดการทีม หรือ รองผู้จัดการทีม หรือ ผู้จัดการทีมอาวุโส หรือผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ อย่างใดอย่างหนึ่ง
 - 4.2.1.2 ระบุ ข้อมูลของผู้ส่งมอบ ลงใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ประกอบด้วย
 - 1) ผลงาน ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน รวมถึง เป้าประสงค์ที่ลูกค้าภายในคาดหวังจากผลงาน ทั้งนี้ สิ่งที่ลูกค้าภายในคาดหวัง จะต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ส่งมอบควบคุมได้ หรืออยู่บนพื้นฐานของหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ส่งมอบที่กำหนดไว้ใน ใบบรรยายลักษณะงาน หรือ ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
 - 2) ระบุชื่อ-นามสกุล และอีเมลล์ของผู้จัดการทีม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 - 4.2.1.3 ส่ง ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ให้กับ ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย และผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน
- 4.2.2 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 4.2.2.1 รวบรวม ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน จากผู้ส่งมอบ
 - 4.2.2.2 ทบทวน ข้อมูลใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 1) ส่งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง ต่อ ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หากระบุ ข้อมูลของ ลูกค้าภายใน และหรือ ระบุข้อมูลของผู้ส่งมอบไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือ
 - 2) ยืนยันความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ทบทวน ต่อผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย

- 4.2.3 ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาข้อเสนอของผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ และดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.3.1 ส่งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง ต่อผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มต่างๆ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเสนอให้ ผู้ส่งมอบ พิจารณาแก้ไขข้อมูลในทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ตามแผนงานที่กำหนด หรือ
- 4.2.3.2 ยืนยันความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ทบทวน และ แจ้งให้ ผู้ส่งมอบ ส่ง ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ให้ ลูกค้าภายใน ทบทวนรายละเอียดใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตามแผนงานที่กำหนด
- 4.2.4 ผู้ส่งมอบ พิจารณาปรับปรุง ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และ หรือ ส่ง ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ให้กับ ลูกค้าภายใน ทบทวนข้อมูลใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ตามแผนงานที่กำหนด
- 4.2.5 ลูกค้าภายใน ทบทวนรายละเอียดใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.5.1 ส่งข้อเสนอแนะให้ ผู้ส่งมอบ พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ตามแผนงานที่กำหนด หรือ
- 4.2.5.2 ยืนยันความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ทบทวน ต่อ ผู้ส่งมอบ ตามแผนงานที่กำหนด
- 4.2.6 ผู้ส่งมอบ พิจารณาข้อเสนอแนะของ ลูกค้าภายใน และ พิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน รวมทั้ง ส่ง ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายในที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ให้กับ ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย และ ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ ตามแผนงานที่กำหนด
- 4.2.7 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.7.1 ติดตามรวบรวม ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน จาก ผู้ส่งมอบ ตามแผนงานที่กำหนด และ ลงวันที่รับเอกสารลงใน แบบบันทึกสถานะของการรับ ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.2.7.2 นำ ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ของผู้ส่งมอบทุกทีมมา รวมเป็นไฟล์เดียวกัน และส่งให้กับ กลุ่มไอที ใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมโปรแกรมการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.3 การทดสอบโปรแกรมที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน**
- 4.3.1 กลุ่มไอที รับ ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ของผู้ส่งมอบทุกทีม จากผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวนความครบถ้วน และนำข้อมูล ไปจัดเตรียมโปรแกรมที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.3.2 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดให้มีการทดสอบโปรแกรมที่ใช้ งาน โดยส่งกำหนดการทดสอบ, แบบสำรวจ, คู่มือการตอบแบบสำรวจ, user name และ password ที่ใช้ในการทดสอบระบบ ให้กับ ลูกค้าภายใน ที่มีรายชื่อที่ระบุไว้ใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.3.3 ลูกค้าภายใน ที่มีรายชื่อที่ระบุไว้ใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ศึกษาแบบรายละเอียดในแบบสอบถาม และ ใช้ user name - password ที่ได้รับจาก ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย Log in เข้าสู่โปรแกรมการตอบแบบสำรวจ และ ทดลองตอบแบบสำรวจ ตามเวลา และวิธีที่กำหนดไว้ในคู่มือการใช้โปรแกรมการตอบแบบสำรวจ และแจ้งปัญหา และหรือ แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรม ผ่าน ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 4.3.4 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตาม และรายงานสถานะของการทดลองตอบแบบสำรวจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และ ประสานงานกับ ทีมไอที ในการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรม ให้พร้อมใช้งานตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน

4.4 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน

- 4.4.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน โดยส่ง กำหนดการ และ คู่มือการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ให้กับ กลุ่มไอที เพื่อเตรียมความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน รวมทั้ง ลูกค้าภายใน ที่มีรายชื่อที่ระบุไว้ใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.4.2 กลุ่มไอที สร้าง และส่ง user name - password ให้กับ ลูกค้าภายใน ที่มีรายชื่อที่ระบุไว้ใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน
- 4.4.3 ลูกค้าภายใน ที่มีรายชื่อที่ระบุไว้ใน ทะเบียนข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ใช้ user name - password ที่ส่งมาจาก กลุ่มไอที Log in เข้าสู่โปรแกรม และ ตอบแบบสำรวจ ตามเวลา และวิธีที่กำหนดไว้ในคู่มือการใช้โปรแกรมการตอบแบบสำรวจ
- 4.4.4 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตาม และรายงานสถานะของการตอบแบบสำรวจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ อย่างต่อเนื่องจนเสร็จการสำรวจ

4.5 การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน

- 4.5.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน เสนอต่อ ผู้จัดการใหญ่ของกลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา
- 4.5.2 ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน และปรับปรุงรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ให้กับ รองประธาน และผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของทุกกลุ่มงานทราบ
- 4.5.3 ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของทุกกลุ่มงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และมอบหมายให้ ผู้จัดการทีมที่รับผิดชอบ ออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการแก้ไข และการป้องกัน หาก เป้าประสงค์ในข้อใด ได้คะแนนฐานนิยมน้อยกว่า 3

5. แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

Relevant forms and document

ชื่อ Name	แบบฟอร์ม Form	เอกสารอื่นๆ Other document
		✓
	✓	
5.1	✓	
5.2		✓
5.3		✓

6. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

Relevant record

รายการบันทึก Record	วิธีการ/ระยะเวลาการเก็บ Method/duration time of keeping	หน่วยงานที่รับผิดชอบ Responsible function
	เก็บฉบับที่ยกเลิกไว้อย่างน้อย 1 ฉบับ แนบไว้กับฉบับล่าสุด ในแฟ้ม	กลุ่มงานต้นสังกัด
	เก็บฉบับที่ยกเลิกไว้อย่างน้อย 1 ฉบับ แนบไว้กับฉบับล่าสุด ในแฟ้ม	กลุ่มบริหารงานระบบ มาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย QSG
6.1	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี	
6.2	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี	

Original