

Questionnaires		กลุ่มเป้าหมายที่จะตอบแบบสำรวจ			
		Director/VP	GM	Operation Mgr	Supporting Mgr
1 ข้อกำหนดทั่วไป					
*1.1	ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO 9001) มุ่งเน้นให้องค์กรนำข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ ไปประยุกต์ในองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
*1.2	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน จะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการจัดทำ รักษาไว้ และปรับปรุงระบบมาตรฐานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
*1.3	ท่านเห็นด้วยว่า บริษัทฯ เข้าฯ ควรจะมีการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ โดยระบุขอบเขตของการรับรองเฉพาะฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจาก ระบบมาตรฐานคุณภาพ มุ่งเน้นไปที่การให้บริการ และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก จึงเกี่ยวข้องกับฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายปฏิบัติการเป็นหลัก ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
*1.4	ท่านเห็นด้วยว่า หนึ่งในเหตุผลสำคัญ ที่ลูกค้า ตัดสินใจใช้บริการกับบริษัทฯ เพราะมั่นใจว่าบริษัทฯ มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อข้อกำหนด และความต้องการของลูกค้า ได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ อยู่ภายใต้การรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	
*1.5	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพราะจะช่วยให้บริษัทมีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่กำหนดให้สมาชิกทุกฝ่ายทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว และรายละเอียดเพียงพอที่จะทำ พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
*1.6	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรกระจายรายละเอียดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดระบบคุณภาพ มาแปลให้เป็นข้อปฏิบัติในงานประจำวัน นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้บริษัท มีกลไกในการบริหารงาน สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
*1.7	ท่านมั่นใจว่า หน่วยงานของท่าน เป็นหนึ่งในกลุ่ม หรือทีม ที่อยู่ในขอบเขตของการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
2 นโยบายคุณภาพ					
2.1	ท่านเห็นด้วยว่า แต่ละหน่วยงานจะต้องถ่ายทอด นโยบายคุณภาพให้กับสมาชิกในกลุ่มหรือทีม ผ่านช่องทางอื่น นอกเหนือจากที่บริษัทสื่อสารทางอีเมล ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
2.2	ท่านมั่นใจว่า สมาชิกในกลุ่มหรือทีมของท่าน สามารถอธิบาย แนวทางที่ตนเอง จะทำให้ หน่วยงาน บรรลุตามนโยบายคุณภาพ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
3 ตัวชี้วัด และเป้าหมายในการทำงาน					
3.1	ท่านเห็นด้วยว่า กิจกรรมที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และภายนอก ที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน จะต้องกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมกิจกรรมเหล่านั้น ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
3.2	ท่านมั่นใจว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จที่ท่านกำหนดขึ้น สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของบริษัท และสะท้อนให้เห็นถึง สมรรถนะที่แท้จริง ของการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่าน ใช่หรือไม่	yes		yes	yes
3.3	ท่านมั่นใจว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมายในการดำเนินงาน ในกลุ่มหรือทีมของท่าน ได้ทำการทบทวนความเหมาะสม ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
3.4	ท่านมั่นใจว่า สมาชิกในกลุ่ม หรือทีมของท่าน สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงาน ใช่หรือไม่			yes	yes
3.5	ท่านเห็นด้วยว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จ และหรือ เป้าหมายในการดำเนินงาน ควรได้รับการทบทวน และหรือปรับปรุง เป็นประจำทุกปี ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
4 Job Description					
4.1	ท่านเห็นด้วยว่า ในบรรดางาน เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ พนักงานบริหาร และตระหนักถึง ขอบเขต และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
4.2	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงาน ควรจะจัดให้มี ในบรรดางาน ครอบคลุมทุกตำแหน่ง ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
4.3	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงาน ควรจะจัดให้มีการปรับปรุงรับในบรรดางานอย่างทั่วถึงทั้งที่ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
5 มาตรฐานในการทำงาน					
5.1	ท่านเห็นด้วยว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ หมายถึง เอกสารแม่บทของกลุ่มหรือทีม ที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ ภาพรวม หรือขอบเขตของกิจกรรมการดำเนินงาน, กระบวนการต่างๆ ของกิจกรรม, ขั้นตอนในแต่ละกระบวนการที่พนักงานแต่ละตำแหน่งจะต้องปฏิบัติ, รายชื่อเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้งาน, รายชื่อฉบับที่ก และระยะเวลาในการจัดเก็บ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
5.2	ท่านเห็นด้วยว่า เอกสารวิธีปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารย่อยของเอกสารแม่บท ซึ่งจะจัดทำเท่าที่จำเป็น ในกรณีที่ ผู้ที่มีอำนาจพิจารณาแล้วเห็นว่า บางขั้นตอนที่ระบุไว้ในเอกสารแม่บท เป็นขั้นตอนที่ยาก หรือซับซ้อน จึงต้องให้รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานเพิ่มจากเอกสารแม่บท จึงจะทำให้ พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	yes	yes	yes	yes
5.3	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดให้มี เอกสารระเบียบปฏิบัติ สำหรับกิจกรรมที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของท่าน หากกิจกรรมดังกล่าวมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และภายนอก เพื่อให้สมาชิกในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกกิจกรรม ใช่หรือไม่			yes	yes
5.4	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดให้มี เอกสารวิธีปฏิบัติงาน สำหรับขั้นตอนที่ยากหรือซับซ้อน ซึ่งต้องการรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติ เพิ่มจากขั้นตอนที่ ระบุไว้ใน เอกสารระเบียบปฏิบัติ ใช่หรือไม่			yes	yes
5.5	ท่านเห็นว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ หรือ เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ที่ใช้ใน กลุ่ม หรือทีมของท่าน มีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้ พนักงานใหม่ หรือพนักงานที่โอนย้ายหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน ใช่หรือไม่			yes	yes
5.6	ท่านมั่นใจว่า ได้กำหนดตรวจสอบ ในแต่ละกระบวนการทำงาน เป็นระยะ อย่างเหมาะสม ใช่หรือไม่			yes	yes
5.7	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดการทีม จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำ ระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมภายในของแต่ละทีม ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
5.8	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดการทีม จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำ ระเบียบปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึง มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการเขียน ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
5.9	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดทำ วิธีปฏิบัติงาน จะต้องมีความชำนาญในงานดังกล่าว มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการเขียน ใช่หรือไม่			yes	yes
5.10	ท่านมั่นใจว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงาน ที่ใช้ใน กลุ่ม หรือทีมของท่าน ได้รับการทบทวนจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
5.11	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้ที่รับผิดชอบการทบทวน เอกสารระเบียบปฏิบัติ และเอกสารวิธีปฏิบัติงาน ของตนเอง เมื่อลูกค้าเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการขอใช้บริการ ได้รับรายงานผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพ ได้รับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ได้รับข้อร้องเรียน มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างในกลุ่ม หรือทีม มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน ฯลฯ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
5.12	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติ ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการร่าง หรือทบทวน เอกสารระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อปฏิบัติดังกล่าวได้รับการยอมรับ ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
6 การควบคุมเอกสาร					
6.1	ท่านเห็นด้วยที่จะนำเอกสารการทำงาน ที่กลุ่มหรือทีม ของท่านจัดทำขึ้น เช่น เอกสารระเบียบปฏิบัติ เอกสารวิธีปฏิบัติงาน และแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ไปขึ้นทะเบียนไว้ในระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
6.2	ท่านเห็นด้วยที่จะนำเอกสารการทำงาน ที่กลุ่ม หรือทีม ของท่าน รวบรวมภายนอก เช่น เอกสารที่ระบุถึงวิธีการจัดเก็บรักษาสินค้าลูกค้ากำหนด, ข้อปฏิบัติในระหว่างการปฏิบัติงานในพื้นที่ของลูกค้า ,กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกลุ่ม หรือทีม, คู่มือการบำรุงรักษาแยกจุดคอนเทนเนอร์/รถบรรทุก/รถฟอร์ค-ลิฟท์ ฯลฯ ไปขึ้นทะเบียนไว้ในระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
6.3	ท่านเห็นด้วยที่จะ แยกจากเอกสารระเบียบปฏิบัติ และหรือ เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เฉพาะกรณีทำงานดังกล่าวเป็นงานที่ซับซ้อน หรือ จุดปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นจุดตรวจสอบ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด และจุดดังกล่าวไม่สามารถเข้าสู่ระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
6.4	ท่านเห็นด้วยที่จะ จัดให้มี ประวัติการแจกจ่ายเอกสาร ในกรณีที่มีความจำเป็นจะต้องแจกจ่ายเอกสารไปยังจุดปฏิบัติงาน เพราะบันทึกดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดตามเรียกคืนเอกสารฉบับเก่า และแจกจ่ายเอกสารฉบับใหม่ ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
				yes	yes
7 การฝึกอบรม					
7.1	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดให้มี หัวข้อการเรียนรู้ในงาน และเกณฑ์ในการประเมินผลการเรียนรู้/ทักษะ สำหรับพนักงานในกลุ่มหรือทีม ครอบคลุมทุกระดับตำแหน่งงาน ใช่หรือไม่			yes	yes
7.2	ท่านมั่นใจว่า พนักงานในแต่ละตำแหน่ง ได้รับการฝึกสอน และประเมินผลการเรียนรู้ในหัวข้อที่กำหนดไว้ ใช่หรือไม่			yes	yes
7.3	ท่านมั่นใจว่า พนักงานที่มีระดับความรู้และหรือทักษะ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้รับการฝึกสอนและประเมินผลซ้ำ จนกว่าจะมีระดับความรู้และหรือทักษะผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ใช่หรือไม่			yes	yes
7.4	ท่านเห็นด้วยว่า บันทึกผลการสอนงาน ซึ่งหลักฐานที่ใช้ในการยืนยันระดับทักษะความสามารถของพนักงาน จะต้องได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสม เนื่องจากเป็นเครื่องมือให้กับหัวหน้างานในช่วงแผนเสริมสร้างความสามารถให้กับพนักงาน หรือนำมาแสดงต่อผู้ที่มีส่วนได้เสียได้เมื่อมีการร้องขอ ใช่หรือไม่			yes	yes
7.5	ท่านเห็นด้วยที่จะกำหนดให้ ข้อกำหนด ISO 9001 เป็นหนึ่งในหัวข้อการเรียนรู้สำหรับผู้จัดการทีมทุกคน ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
7.6	ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้ข้อกำหนด ISO 9001 ควรจะใช้วิธีการ ให้กลุ่มเป้าหมายเข้ารับฟังการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ มากกว่า ให้กลุ่มเป้าหมายศึกษาเอกสารด้วยตนเอง ใช่หรือไม่				
8 การแก้ไข และการป้องกัน					
8.1	ท่านเห็นด้วยว่า จะออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ให้กับทีมงานของตนเอง แม้ว่า ความผิดพลาดที่ตรวจพบในระหว่างการปฏิบัติงาน จะยังไม่ส่งผลกระทบต่อ ทีมงานอื่นภายในบริษัทฯ เข้าฯ หรือลูกค้า ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
8.2	ท่านเห็นด้วยว่า จะออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ให้กับทีมงานอื่นๆในบริษัทฯ เข้าฯ หรือ Supplier หากทีมงานเหล่านั้น ส่งมอบ ข้อมูลหรือบริการ ที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ให้กับทีมงานของท่าน ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
8.3	ท่านเห็นด้วยว่า ทีมงานอื่นในบริษัทฯ จะออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขให้กับทีมของท่าน หากทีมของท่านส่งมอบข้อมูล หรือบริการที่ไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องให้กับทีมงานดังกล่าว ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
8.4	ท่านเห็นด้วยที่ ผู้บริหารระดับสูง ควรจะมีส่วนร่วมในการทบทวน มาตรการแก้ไขปัญา ก่อนจะนำมาตรการเหล่านั้นไปปฏิบัติ ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
9 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า					
9.1	ท่านเห็นด้วยที่กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มุ่งเน้นเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ใช่หรือไม่ (Supporting ตามเฉพาะ AFG)	yes	yes	yes	yes
9.2	ท่านเห็นด้วยที่ ตัวแทนของลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจ ครอบคลุมฝ่ายต่างๆ ของลูกค้าที่ติดต่องานกับบริษัทฯ เช่น ลูกค้าที่ติดต่องานกับฝ่ายขาย, ลูกค้าที่ติดต่องานกับฝ่ายปฏิบัติการ, ลูกค้าที่ติดต่อกับทีมเดสก์ไต์ และลูกค้าที่ติดต่อกับทีมที่ออกใบกำกับราคา ใช่หรือไม่ (Supporting ตามเฉพาะ AFG)	yes	yes	yes	yes
9.3	ท่านเห็นด้วยที่ บริษัทฯ จะเปิดโอกาสให้ลูกค้า ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ภายใน 30 วันทำงาน ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
9.4	ท่านเห็นด้วย ที่จะไม่มีการจัดทำ ฐานข้อมูลของลูกค้าที่ติดต่องานกับบริษัทฯ ในระบบข้อมูลออนไลน์ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	yes
10 ข้อร้องเรียนของลูกค้าภายใน และภายนอก					
10.1	ท่านมั่นใจว่า ท่านได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ผ่านการรายงานของสมาชิกในทีม มากกว่าได้รับแจ้งโดยตรงจากลูกค้า ใช่หรือไม่			yes	yes
10.2	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารระดับสูง ควรจะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสมาชิกในทีม ทบทวนประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า ใช่หรือไม่			yes	yes
10.3	ท่านเห็นด้วยว่า แต่ละหน่วยงาน ควรจะได้รับการทบทวน และหรือปรับปรุง ระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงาน ภายหลังได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทุกครั้ง ใช่หรือไม่		yes	yes	yes
10.4	ท่านได้รับการติดต่อจากลูกค้า เกี่ยวกับ การติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ใช่หรือไม่			yes	
11 การตรวจประเมินระบบการจัดการคุณภาพ (ข้อไม่ตาม AFG)					
11.1	ท่านมั่นใจว่า ระบบงานในกลุ่มหรือทีมของท่าน มีความพร้อมที่จะรับการตรวจติดตามจากผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า ใช่หรือไม่ (Supporting ไม่ตาม AFG)			yes	yes
*11.2	ท่านเห็นด้วยว่า บุคคลที่จะทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมินระบบมาตรฐานคุณภาพภายใน จะต้องมีความรู้ และประสบการณ์ในกิจกรรมที่ไปตรวจ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	
*11.3	ท่านเห็นด้วยที่ จะกำหนดให้ สมาชิกที่เชี่ยวชาญในงานแต่ละสาขา มาทำหน้าที่ ผู้ตรวจประเมินภายใน ร่วมกับ QSG คนละ 1 ครั้งต่อปี เพื่อให้ ผู้เชี่ยวชาญในงานแต่ละสาขา ให้ออกเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับ เทคนิคและวิธีปฏิบัติงาน กับหน่วยงานที่รับการตรวจ ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	
12 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร					
*12.1	ท่านเห็นด้วยที่ นโยบายคุณภาพ ควรจะกำหนด เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจในแต่ละปี ใช่หรือไม่	yes	yes		
*12.2	ท่านเห็นด้วยที่จะกำหนดให้ ผู้บริหารประจำกลุ่ม หรือทีมที่ท่านกำกับดูแล นำประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบมาตรฐานคุณภาพ เช่น การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา ฯลฯ ไปจัดทำ MBO เพื่อวัดผลงานประจำปี ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกกลุ่มธุรกิจ ใช่หรือไม่	yes	yes		
*12.3	ท่านเห็นด้วยที่ กลุ่มธุรกิจหรือ ทีมงานซึ่งรับผิดชอบงานประเภทเดียวกัน จะใช้เอกสารระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และแบบฟอร์ม ที่แตกต่างกัน ใช่หรือไม่	yes	yes	yes	
#002#		30	42	55	47