

Questionnaires (60 issues)		Targets Group			
		Director/ VP	GM	Operation Mgr	S
1	ข้อกำหนดทั่วไป (7) General				
**1.1	ท่านเห็นด้วยว่า ระบบการจัดการด้านคุณภาพ (ISO 9001) มุ่งเน้นให้บริษัทฯ นำข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ ไปประยุกต์ใช้ในบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และพัฒนาบุคลากรในบริษัทฯ ใช่หรือไม่ Do you agree that Quality Management Systems (ISO 9001) is intended to be applied in the company to ensure that the company can provide service in accordance with the customer requirements and to develop all personnel in the company?	yes	yes	yes	
**1.2	ท่านเห็นด้วยว่า สมาชิกทุกระดับในบริษัทฯ จะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการจัดทำ รักษาไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ใช่หรือไม่ Do you agree that all members at all levels of the company are responsible for establishment, maintenance, and continual improvement of Quality Management Systems?	yes	yes	yes	
**1.3	ท่านเห็นด้วยว่า บริษัทฯ ควรขอการรับรองระบบการจัดการด้านคุณภาพ โดยระบบขอบเขตของการรับรองเฉพาะฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจาก ระบบการจัดการด้านคุณภาพ มุ่งเน้นไป ที่การให้บริการ และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก จึงเกี่ยวข้องกับฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายปฏิบัติการเป็นหลัก ใช่หรือไม่ Do you agree that the Quality Management Systems of the company should be certified on the scope of work in business and operation functions only as the Quality Management System focuses on service provision and aims to enhance external customer satisfaction which mainly involves with business and operation functions?	yes	yes	yes	
**1.4	ท่านเห็นด้วยว่า หนึ่งในเหตุผลสำคัญ ที่ลูกค้า ตัดสินใจใช้บริการกับบริษัทฯ เพราะมั่นใจว่าบริษัท มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อข้อกำหนด ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ อยู่ภายใต้การรับรองระบบการจัดการด้านคุณภาพ ใช่หรือไม่ Do you agree that one of the main reasons of customers to select our company because they ensure that our company is able to meet their requirements, needs and expectation because all activities of our company are under Quality Management System certification?	yes	yes	yes	
**1.5	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพราะจะช่วยให้บริษัทฯ มีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่ทุกฝ่ายทำงานสอดคล้องกันอย่างลงตัว และมีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ใช่หรือไม่ Do you agree that every groups/teams should seriously and continously apply Quality Management System because this will help in clarifying our working direction, persuade all staffs to involve in management under their responsibilities. Moreover, the system defines all interaction of working processes for every teams to coordinate smoothly and the working processes are detail enough to let every staff achieve their targets?	yes	yes	yes	
1.6	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะนำรายละเอียดที่ระบุไว้ในข้อกำหนด ISO9001 มาแปลงให้เป็นข้อปฏิบัติในงานประจำวัน นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้บริษัทมี กลไกในการบริหารงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO9001 ใช่หรือไม่ Do you agree that all groups/teams should apply the requirements of ISO9001 into daily routine works and continually improve their work with the result that the management mechanism of our company conforms with the requirements of ISO9001?	yes	yes	yes	
**1.7	ท่านมั่นใจว่า หน่วยงานของท่านเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงาน ที่อยู่ในขอบเขตของการรับรองระบบการจัดการด้านคุณภาพ ใช่หรือไม่ Do you ensure that your group/team is one of the business groups/teams under the scopes of Quality Management Systems?	yes	yes	yes	
2	นโยบายคุณภาพ (2) Quality Policy				
2.1	ท่านเห็นด้วยว่า แต่ละหน่วยงานจะต้องถ่ายทอดนโยบายคุณภาพ ให้กับสมาชิกในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงาน ผ่านช่องทางอื่น นอกเหนือจากที่บริษัทสื่อสารทางอีเมล ใช่หรือไม่ Do you agree that each group/team should communicate the Quality Policy to the members in groups/teams through other channels rather than company's emails?	yes	yes	yes	
2.2	ท่านมั่นใจว่า สมาชิกในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน สามารถอธิบายขั้นตอน และวิธีการจะทำให้หน่วยงานของตนเองบรรลุนโยบายคุณภาพ ใช่หรือไม่ Do you ensure that your members of group/team can explain their work processes and methods which will help their group/team achieve the Quality Policy?	yes	yes	yes	
3	ตัวชี้วัด และเป้าหมายในการทำงาน (5) Key performance indicators and targets				
3.1	ท่านเห็นด้วยว่า กิจกรรมที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และภายนอก ที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน จะต้องกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ครอบคลุม กิจกรรมเหล่านั้น ใช่หรือไม่ Do you agree that all activities which affect the satisfactory of internal and external customers should have performance indicators and targets?	yes	yes	yes	
3.2	ท่านมั่นใจว่า ตัวชี้วัดที่ท่านกำหนดขึ้นสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของบริษัท และสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะที่แท้จริง บนพื้นฐานของบทบาทหน้าที่ของท่าน ใช่หรือไม่ Do you ensure that the performance indicators which you set up are consistent with the Company's Quality Policy and reflect the actual performance under your role and responsibility?	yes	yes	yes	
3.3	ท่านมั่นใจว่า ตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน ในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน ได้ทำการทบทวนความเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่ Do you ensure that the peerformance indicators and targets in your groups/teams have been reviewed for adequacy by hierarchical line of command prior to implementation?	yes	yes	yes	
3.4	ท่านมั่นใจว่า สมาชิกในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงานของตนเองเกี่ยวข้อง ใช่หรือไม่ Do you ensure that your members in your group/team can explain the performance indicators and targets which related to their works?		yes	yes	
3.5	ท่านเห็นด้วยว่า ตัวชี้วัดและหรือ เป้าหมายในการดำเนินงาน ควรได้รับการทบทวน และหรือปรับปรุง เป็นประจำทุกปี ใช่หรือไม่ Do you agree that the indicators and/or targets should be reviewed and/or revised annually?	yes	yes	yes	
4	Job Description (4)				
4.1	ท่านเห็นด้วยว่า ใบพรรณางาน เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานรับทราบ และตระหนักถึง ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ใช่หรือไม่ Do you agree that the job description is an important tool which helps the staffs to know and realize their work scope, role and responsibilities?	yes	yes	yes	
4.2	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะมีใบพรรณางานครอบคลุมทุกตำแหน่ง ใช่หรือไม่ Do you agree that each groups/teams should provide job description for all work positions?		yes	yes	
**4.3	ท่านมั่นใจว่า ใบพรรณางานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน ระบุรายละเอียดของหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของพนักงาน ครบถ้วนและชัดเจน ใช่หรือไม่ Do you ensure that the job descriptions of staffs in your groups/teams define the details of responsibility and qualification completely?		yes	yes	
4.4	ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะมีปรับปรุงใบพรรณางานอย่างทันท่วงที ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ใช่หรือไม่ Do you agree that all groups/teams should revise the job description immediately when the roles and responsibilities of the staffs are change?		yes	yes	
5	มาตรฐานในการทำงาน (12) Working Standard				
**5.1	ท่านเห็นด้วยว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) หมายถึง เอกสารหลักของกลุ่มธุรกิจหรือทีมงาน ที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ ภาพรวมหรือขอบเขตของกิจกรรมการดำเนินงาน, กระบวนการต่างๆ ของกิจกรรม, ขั้นตอนในแต่ละกระบวนการที่พนักงานแต่ละตำแหน่งจะต้องปฏิบัติ, รายชื่อเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้งาน, รายชื่อบันทึก และระยะเวลาในการจัดเก็บ ใช่หรือไม่ Do you agree that Standard Operating Procedure (SOP) is the main document of groups/teams which describe the overview or scopes of work, working processes, steps of work in each process to be performed by relevant staff. It also defines the related forms, records to be kept with retention time?	yes	yes	yes	
**5.2	ท่านเห็นด้วยว่า เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) หมายถึง เอกสารย่อยของเอกสารแม่บท (เอกสารระเบียบปฏิบัติ-SOP) ซึ่งจะจัดทำเท่าที่จำเป็นในกรณีที่ผู้ที่มีอำนาจพิจารณาแล้วเห็นว่า บางขั้นตอนที่ระบุไว้ในเอกสารแม่บท เป็นขั้นตอนที่ยาก หรือซับซ้อน ที่จะต้องให้รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเพิ่มจากเอกสารหลัก จึงจะทำให้ พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น ใช่หรือไม่ Do you agree that Work Instruction (WIN) is a sub-set document of the main document (Standard Operating Procedure-SOP) which established as necessary where some working steps in the main document are difficult or complex and needs more detail or additional specification to help staffs work more accurately?	yes	yes	yes	
5.3	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดทำให้มีเอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) สำหรับกิจกรรมที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของท่าน หากกิจกรรมดังกล่าวมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอก เพื่อให้สมาชิกในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกกิจกรรม ใช่หรือไม่ Do you ensure that Standard Operating Procedures (SOP) for activities under your responsible scopes are completely established cover all activities that affect internal and external customers' satisfaction for being implemented by your staffs?			yes	

Questionnaires (60 issues)		Targets Group			
		Director/ VP	GM	Operation Mgr	S
5.4	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดให้มีเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) สำหรับขั้นตอนที่ยากหรือซับซ้อน ซึ่งต้องการรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติ เพิ่มจากขั้นตอนที่ระบุไว้ในเอกสารระเบียบปฏิบัติ ใช่หรือไม่ Do you ensure that Work Instructions (WIN) are established and provided for difficult or complicated process which require additional specification?			yes	
5.5	ท่านเห็นว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) หรือเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) ที่ใช้ในกลุ่ม หรือทีมของท่าน มีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้พนักงานใหม่ หรือพนักงานที่โอนย้ายหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ใช่หรือไม่ Do you agree that the Standard Operating Procedures (SOP) or Work Instructions (WIN) for your groups/teams are details enough for new or rotated staffs to work correctly and completely?			yes	
5.6	ท่านมั่นใจว่า ได้กำหนดจุดตรวจสอบในแต่ละกระบวนการทำงาน เป็นระยะๆ อย่างเหมาะสม ใช่หรือไม่ Do you ensure that the inspection/check points of each process are defined with specified intervals properly?			yes	
5.7	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดการทีมจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบหลักในการจัดทำระเบียบปฏิบัติ (SOP) และวิธีปฏิบัติงาน (WIN) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมภายในของแต่ละทีมงาน ใช่หรือไม่ Do you agree that team managers are the main responsible persons for establishment of Standard Operating Procedures (SOP) or Work Instructions (WIN) in their internal work activities?	yes	yes	yes	
5.8	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดทำระเบียบปฏิบัติ (SOP) จะต้องมีความรู้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการเขียน ใช่หรือไม่ Do you agree that the person who prepare Standard Operating Procedures (SOP) should have knowledge on interaction of related activities, the relevant ISO requirements and writing skill?	yes	yes	yes	
5.9	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดทำวิธีปฏิบัติงาน (WIN) จะต้องมีความชำนาญในงานดังกล่าว รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการเขียน ใช่หรือไม่ Do you agree that the person who prepare Work Instructions should be expertise in his/her works, the relevant ISO requirements and writing skill?			yes	
5.10	ท่านมั่นใจว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) และวิธีปฏิบัติงาน (WIN) ที่ใช้ในกลุ่มหรือทีมของท่าน ได้ทำการทบทวนความเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่ Do you ensure that Standard Operating Procedures (SOP) and Work Instructions (WIN) of your groups/teams have been reviewed for adequacy by hierarchical line of command prior to implementation?	yes	yes	yes	
5.11	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดการทีมควรทบทวน เอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) และเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) ของตนเอง เมื่อ 1. ลูกค้าแปลงเปลี่ยนเงื่อนไขในการขอใช้บริการ 2.ได้รับรายงานผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพ 3. ได้รับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 4. ได้รับข้อร้องเรียน 5. มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างในกลุ่มธุรกิจหรือทีมงาน 6. มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน ฯลฯ ใช่หรือไม่ Do you agree that team managers should review their own Standard Operating Procedures (SOP) and Work Instructions (WIN) when 1. the customers change the service conditions; 2. receive the results report of Quality Management Systems audit; 3. receive customer satisfaction survey report; 4. receive customer complaints; 5. reorganization in your groups/teams; 6. modification of working technology, etc.?	yes	yes	yes	
5.12	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้ที่รับผิดชอบหลักในการจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติ ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการร่างหรือทบทวน เอกสารระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อปฏิบัติต่างๆ ได้รับการยอมรับก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่ Do you agree that the main person who establish Standard Operating Procedure (SOP) should allow relevant parties to participate in drafting or reviewing the related Standard Operating Procedures in order to assuring their understanding and acceptance theprocedural requirements prior to implementation?	yes	yes	yes	
6	การควบคุมเอกสาร (4) Document control				
6.1	ท่านเห็นด้วยที่จะนำเอกสารการทำงาน ที่กลุ่มธุรกิจหรือทีมงาน ของท่านจัดทำขึ้น เช่น เอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) และแบบฟอร์ม (FORM) ที่ใช้บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน จะต้องถูกควบคุม และนำไปขึ้นทะเบียนไว้ในระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่ Do you agree that the working documents of your groups/teams such as Standard Operating Procedures (SOP), Work Instructions (WIN) and Forms being used for recording the work performance should be controlled and registered in Document Control Web Application?		yes	yes	
6.2	ท่านเห็นด้วยที่จะนำเอกสารการทำงาน ที่กลุ่มธุรกิจ หรือทีมงาน ของท่าน รับมาจากภายนอก เช่น เอกสารที่ระบุถึงวิธีการจัดเก็บรักษาสินค้าที่ลูกค้ากำหนด, ข้อปฏิบัติในระหว่างการทำงานปฏิบัติงานในพื้นที่ของลูกค้า,กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกลุ่ม หรือทีม, คู่มือการบำรุงรักษารถยกตู้คอนเทนเนอร์/รถบรรทุก/รถฟอร์ค-ลิฟท์ ฯลฯ จะต้องถูกควบคุม และนำไปขึ้นทะเบียนไว้ในระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่ Do you agree that the external generated documents used by your groups/teams such as customer's specification on cargoe storage, the customer's regulation on working rules in customer's area, applicable statutory requirements of groups/teams, reach stacker/lorry/fork-lift maintenance manual, etc. should be controlled and registered in Document Control Web Application?		yes	yes	
6.3	ท่านเห็นด้วยที่จะ แจกจ่ายเอกสารระเบียบปฏิบัติ (SOP) และ/หรือ เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (WIN) ประจำไว้ ณ จุดปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เฉพาะกรณีทำงานดังกล่าวเป็นงานที่ซับซ้อน หรือจุดปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นจุดตรวจสอบซึ่งมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด และจุดดังกล่าวไม่สามารถเข้าสู่ระบบเอกสารออนไลน์ ใช่หรือไม่ Do you agree that Standard Operating Procedures (SOP) and/or Work Instructions (WIN) should be distributed to the point of work as working guideline for operators/workers to the areas where there is the complex/complicated job, to the inspection point where there is a risk of mistake/nonconformity, or to the area where there is no Document Control Web Application access point?		yes	yes	
6.4	ท่านเห็นด้วยที่จะ จัดให้มีประวัติการแจกจ่ายเอกสาร ในกรณีที่มีการแจกจ่ายเอกสารไปยังจุดปฏิบัติงาน เพราะบันทึกดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดตามเรียกคืนเอกสารฉบับเก่า และแจกจ่ายเอกสารฉบับใหม่ ใช่หรือไม่ Do you agree that document distribution records shall be established when the working documents are distributed to the point of use because the records can be utilized for retrieval of obsolete document and distribution of revised/new document ?		yes	yes	
7	การฝึกอบรม (6) Training				
7.1	ท่านมั่นใจว่า ได้จัดให้มีหัวข้อการเรียนรู้ในงาน และเกณฑ์ในการประเมินผลการเรียนรู้/ทักษะ สำหรับพนักงานในกลุ่มหรือทีม ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน ใช่หรือไม่ Do you ensure that the OJT topics and knowledge/skill evaluation criteria for staffs in group/team are established for all working positions?			yes	
7.2	ท่านมั่นใจว่า พนักงานในแต่ละตำแหน่งได้รับการฝึกสอน และประเมินผลการเรียนรู้ในหัวข้อที่กำหนดไว้ ใช่หรือไม่ Do you ensure that staffs in all positions should be trained and evaluated their the learning result?			yes	
7.3	ท่านมั่นใจว่า พนักงานที่มีระดับความรู้และหรือทักษะ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้รับการฝึกสอนและประเมินผลซ้ำ จนกว่าจะมีระดับความรู้และหรือทักษะผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ใช่หรือไม่ Do you ensure that if staffs do not pass the criteria for knowledge/skill evaluation, they have to be re-trained and re-evaluation until they pass the criteria?			yes	
7.4	ท่านเห็นด้วยว่า บันทึกผลการสอนงาน ซึ่งเป็นหลักฐานที่ใช้ในการยืนยันระดับทักษะความสามารถของพนักงาน จะต้องได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสม เนื่องจากเป็นเครื่องมือให้กับหัวหน้างานใช้วางแผนเสริมสร้างความสามารถให้กับพนักงาน หรือนำมาแสดงต่อผู้ที่มีส่วนได้เสียได้เมื่อมีการร้องขอ ใช่หรือไม่ Do you agree that the training record which is the evidence to affirm the level of staffs' competency should be kept properly because the records are information for supervisors to plan further competence improvement or can be present to interested partied if required?			yes	
7.5	ท่านเห็นด้วยที่จะกำหนดให้ ข้อกำหนด ISO 9001 เป็นหนึ่งในหัวข้อการเรียนรู้สำหรับผู้จัดการทีมทุกคน ใช่หรือไม่ Do you agree that ISO 9001 requirements is one of the learning topics for every manangers?		yes	yes	
7.6	ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้ข้อกำหนด ISO 9001 ควรจะใช้วิธีการ ใ้กลุ่มเป้าหมายเข้ารับฟังการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ มากกว่าใ้กลุ่มเป้าหมายศึกษาเอกสารด้วยตนเอง ใช่หรือไม่ Do you agree that the study of ISO 9001 requirements should be presented by the expertises rather than self-study?		yes	yes	
8	การแก้ไข และการป้องกัน (5) Corrective and Preventive Action				
**8.1	ท่านเห็นด้วยที่ ทีมงานของท่านจะต้องจัดทำรายงานการแก้ไข แม้ว่า ความผิดพลาดที่ตรวจพบในระหว่างการทำงานปฏิบัติงาน จะยังไม่ส่งผลกระทบต่อทีมงานในกลุ่มธุรกิจอื่น หรือลูกค้า ใช่หรือไม่ Do you agree that your team shall issue corrective action request report and take necessary actions if the error/nonconformity is detected during the operation even though it has not affected other teams in other groups or the customers?		yes	yes	
**8.2	ท่านเห็นด้วยที่ ทีมงานของท่านจะต้องร้องขอให้ทีมงานในกลุ่มธุรกิจอื่นในบริษัทฯ หรือ Supplier จัดทำรายงานการแก้ไข หากทีมงานเหล่านั้น ส่งมอบข้อมูลหรือบริการที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ให้กับทีมงานของท่าน ใช่หรือไม่ Do you agree that your team shall request other teams in other groups in our company or suppliers to take corrective action if they delivered incomplete or incorrect information or services to your team?		yes	yes	
**8.3	ท่านเห็นด้วยที่ ทีมงานในกลุ่มธุรกิจอื่นในบริษัทฯ สามารถร้องขอให้ทีมของท่านจัดทำรายงานการแก้ไข หากทีมของท่านส่งมอบข้อมูล หรือบริการที่ไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้องให้กับทีมงานดังกล่าว ใช่หรือไม่ Do you agree that other teams in other groups in our company can request your team to take corrective action if your team deliveres incomplete or incorrect information or services to them?		yes	yes	

Questionnaires (60 issues)		Targets Group			
		Director/ VP	GM	Operation Mgr	S
*8.4	ท่านเห็นด้วยที่จะเชิญทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เข้าร่วมในการทบทวนมาตรการแก้ไขปัญหา ใช่หรือไม่ Do you agree that you will invite other teams who related with the corrective action issues in order to review of corrective actions or countermeasures?		yes	yes	
8.5	ท่านเห็นด้วยที่ ผู้บริหารระดับสูง จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทบทวน มาตรการแก้ไขปัญหาก่อนจะนำมาตรการเหล่านั้นไปปฏิบัติ ใช่หรือไม่ Do you agree that top management should participates in the reviewing of proposed corrective actions or countermeasures prior to implementation?		yes	yes	
9	การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (4) Customer Satisfaction Survey				
9.1	ท่านเห็นด้วยที่กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มุ่งเน้นสำรวจความคิดเห็นเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ใช่หรือไม่ (กลุ่มงาน Supporting ถามเฉพาะ AFG) Do you agree that the customer satisfaction survey is intended to observe the perception of major customers only? (For supporting group, only AFG answers.)	yes	yes	yes	
**9.2	ท่านเห็นด้วยที่ หัวข้อคำถามหลักในแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ประเด็นด้านการขายและการตลาด, คุณภาพในการให้บริการ, การให้บริการของพนักงาน, การออกใบแจ้งหนี้ และการออกใบกำกับภาษี ใช่หรือไม่ (กลุ่มงาน Supporting ถามเฉพาะ AFG) Do you agree that the main topics in customer satisfaction survey consist of sales and marketing, quality of services, service from company officers, Debit Note and accounting system? (For supporting group, only AFG answers.)	yes	yes	yes	
9.3	ท่านเห็นด้วยที่ บริษัทฯ จะเปิดโอกาสให้ลูกค้า ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ภายใน 30 วันทำงาน ใช่หรือไม่ Do you agree that the customer satisfaction survey should be responded by the the customers within 30 working days?	yes	yes	yes	
9.4	ท่านเห็นด้วย ที่จะให้มีการรวบรวม และจัดทำ ฐานข้อมูลของลูกค้าที่ติดต่อกับบริษัท ในระบบข้อมูลออนไลน์ ใช่หรือไม่ Do you agree that the database of customer contact list (Customer Master Data) should be prepared and kept in web application?	yes	yes	yes	
10	ข้อร้องเรียนของลูกค้า (4) Customer Complaint				
10.1	ท่านมั่นใจว่า ท่านได้รับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านการรายงานของสมาชิกในทีม มากกว่าได้รับแจ้งโดยตรงจากลูกค้า ใช่หรือไม่ Do you ensure that the customer complaints have been reported by your team members rather than notified directly by the customers?		yes	yes	
10.2	ท่านเห็นด้วยที่ ผู้บริหารระดับสูงจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงาน ทบทวนประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า ใช่หรือไม่ Do you agree that top management should be involved and participated in helping the members of groups/teams to review any problems/issues which have been notified by customers?		yes	yes	
*10.3	ท่านเห็นด้วยที่ จะเชิญทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เข้าร่วมในการทบทวนประเด็นปัญหาที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า ใช่หรือไม่ Do you agree that you will invite the relevant teams to review the problem/issues which have beennotified by customers?		yes	yes	
10.4	ท่านได้รับการติดต่อจากลูกค้าเกี่ยวกับการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ใช่หรือไม่ Are you always contact the customers on the progression status of complaint solutions?			yes	
11	การตรวจประเมินระบบการจัดการคุณภาพ (3) Quality Management Systems Audit				
11.1	ท่านมั่นใจว่า กิจกรรมต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน มีความพร้อมที่จะรับการตรวจติดตามจากผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า ใช่หรือไม่ (กลุ่มงาน Supporting ถามเฉพาะ AFG) Do you ensure that the activities in your operational groups/teams are ready for the audit from interested parties without notification in advance? (For supporting group, only AFG answers.)			yes	
11.2	ท่านเห็นด้วยว่า บุคคลที่จะทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการด้านคุณภาพภายใน จะต้องมีความรู้ และหรือมีประสบการณ์ในกิจกรรมที่ไปตรวจ ใช่หรือไม่ Do you agree that the person who is an internal auditor for Quality Management System should have knowledge and/or experience in the activities being audited?	yes	yes	yes	
11.3	ท่านเห็นด้วย ที่จะกำหนดให้สมาชิกที่เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน มาทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมินภายใน ร่วมกับ QSG คนละ 1 ครั้งต่อปี เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน ให้ข้อเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีปฏิบัติงาน กับหน่วยงานที่รับการตรวจ ใช่หรือไม่ Do you agree that the expertise/experienced members in particular fields should be nominated to be internal auditors and conduct the audit with QSG once a year in order to share their recommendation and opinion in technical issue and instructions to the audited groups/teams?	yes	yes	yes	
12	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (3) Management Review				
*12.1	ท่านเห็นด้วยที่ นโยบายคุณภาพ ควรจะกำหนดเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจในแต่ละปี ใช่หรือไม่ Do you agree that the Quality Policy should be established for annual business management direction on yearly basis?	yes	yes		
*12.2	ท่านเห็นด้วยที่จะกำหนดให้ ผู้บริหารประจำกลุ่ม หรือทีมที่ท่านกำกับดูแล นำประเด็นที่ต้องการปรับปรุงในระบบการจัดการด้านคุณภาพที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น คำร้องเรียนของลูกค้า และการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา ฯลฯ ไปจัดทำ MBO เพื่อวัดผลงานประจำปีให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกกลุ่มธุรกิจ ใช่หรือไม่ Do you agree that top management of your groups/teams shall set the MBO by considering the issues in Quality Management Systems under your responsibility that need to be improved, e.g. customer complaint and response to corrective actions, etc. as for annual performance evaluation ?	yes	yes		
*12.3	ท่านเห็นด้วยที่ กลุ่มธุรกิจหรือ ทีมงานซึ่งรับผิดชอบงานประเภทเดียวกัน จะใช้เอกสารระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และแบบฟอร์ม ที่แตกต่างกัน ใช่หรือไม่ Do you agree that groups/teams who responsible for the similar type of works will have different Standard Operating Procedures, Work Instructions and forms?	yes	yes	yes	
*12.4	ท่านเห็นด้วยที่ QSG จัดทำรายงานเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อนจากการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพของบริษัทในแต่ละปี และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ส่งให้กับผู้บริหารระดับสูง ทบทวนสมรรถนะของระบบการจัดการด้านคุณภาพทางอีเมล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุง ระบบการจัดการด้านคุณภาพ แทนการจัดการประชุมทบทวนระบบการจัดการด้านคุณภาพ ใช่หรือไม่ Do you agree that QSG issues the yearly report on strenghts and weaknesses of Quality Management System with suggestions for improvement and submits to top management for review the performance and decide to improve Quality Management System via emails instead of holding the formal management review meeting?	yes	yes		
##002#		31	49	57	