

# Quality Management Systems Questionnaires for Vice President & Director

\* Required

## ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม Respondent's Information

ชื่อ-นามสกุล \*

Name-Last Name

กลุ่มงาน

Group

ทีมงาน

Team

## 1. ข้อกำหนดทั่วไป General (7)

1.1) ท่านเห็นด้วยว่า ระบบการจัดการด้านคุณภาพ (ISO 9001) มุ่งเน้นให้บริษัทฯ นำข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ ไปประยุกต์ใช้ในบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และพัฒนานักบุคลากรในบริษัทฯ 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

☐ ☐ ☐

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? \*

Do you agree that all members at all levels of the company are responsible for establishment, maintenance, and continual improvement of Quality Management Systems?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

☐ ☐ ☐

**1.3) ท่านเห็นด้วยว่า บริษัทฯ ควรขอการรับรองระบบการจัดการด้านคุณภาพ โดยระบุขอบเขตของการรับรองเฉพาะฝ่ายธุรกิจ และฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจาก ระบบการจัดการด้านคุณภาพ มุ่งเน้นไปที่การให้บริการ 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

---

☐
☐
☐

---

**1.4) ท่านเห็นด้วยว่า หนึ่งในเหตุผลสำคัญ ที่ลูกค้า ตัดสินใจใช้บริการกับบริษัทฯ เพราะมั่นใจว่าบริษัทฯ 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

---

☐
☐
☐

---

**1.5) ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะใช้ระบบการจัดการด้านคุณภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพราะจะช่วยทำให้บริษัทฯ มีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่ทุกฝ่ายทำงานสอดคล้องกันอย่างลงตัว และมีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ใช่หรือไม่ \***

Do you agree that every groups/teams should apply Quality Management System seriously and continuously 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

---

☐
☐
☐

---

**1.6) ท่านเห็นด้วยว่า ทุกหน่วยงานควรจะนำรายละเอียดที่ระบุไว้ในข้อกำหนด ISO9001 มาแปลงให้เป็นข้อปฏิบัติในงานประจำวัน นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้บริษัทมีกลไกในการบริหารงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE

---

☐
☐
☐

---

**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 2. นโยบายคุณภาพ Quality Policy (2)

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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 3. ตัวชี้วัด และเป้าหมายในการทำงาน Key performance indicators and targets (4)

3.1) ท่านเห็นด้วยว่า กิจกรรมที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายใน และภายนอก ที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน จะต้องกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมกิจกรรมเหล่านั้น ใช่หรือไม่ \*

Do you agree that all activities which affect the satisfactory of internal and external customers should have performance indicators and targets?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



3.3) ท่านมั่นใจว่า ตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน ในกลุ่มธุรกิจ หรือทีมงานของท่าน ได้ทำการทบทวนความเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่ \*

Do you ensure that the performance indicators and targets in your groups/teams have been reviewed for adequacy by hierarchical line of command prior to implementation?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**3.5) ท่านเห็นด้วยว่า ตัวชี้วัดและหรือ เป้าหมายในการดำเนินงาน ควรได้รับการทบทวน และหรือ ปรับปรุง เป็นประจำทุกปี ใช่หรือไม่ \***

Do you agree that the indicators and/or targets should be reviewed and/or revised annually?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 4. Job Description (1)

**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 5. มาตรฐานในการทำงาน Working Standard (7)

**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 describes 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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) 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**5.8) ท่านเห็นด้วยว่า ผู้จัดทำระเบียบปฏิบัติ (SOP) จะต้องมีความรู้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการเขียน ใช่หรือไม่ \***

Do you agree that the person who prepares Standard Operating Procedures (SOP) should have knowledge on interaction of related activities, the relevant ISO requirements and writing skill?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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.?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**5.12) ท่านเห็นด้วยว่า ผู้ที่รับผิดชอบหลักในการจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติ ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการยกร่างหรือทบทวน เอกสารระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อปฏิบัติต่างๆ ได้รับการยอมรับก่อนประกาศใช้ ใช่หรือไม่ \***

Do you agree that the main person who establishes 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 the procedural requirements prior to implementation?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 9. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า Customer Satisfaction Survey (4)

9.1) ท่านเห็นด้วยที่กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มุ่งเน้นสำรวจความคิดเห็นเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ใช่หรือไม่ \*

Do you agree that the customer satisfaction survey is intended to observe the perception of major customers only?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



9.2) ท่านเห็นด้วยที่ หัวข้อคำถามหลักในแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ประเด็นด้านการขายและการตลาด, คุณภาพในการให้บริการ, การให้บริการของพนักงาน, การออกใบแจ้งหนี้ และการออกใบกำกับภาษี ใช่หรือไม่ \*

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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 11. การตรวจประเมินระบบการจัดการคุณภาพ Quality Management Systems Audit (2)

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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**11.3) ท่านเห็นด้วยที่จะกำหนดให้สมาชิกผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน 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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



## 12. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร Management Review (4)

**12.1) ท่านเห็นด้วยที่ นโยบายคุณภาพ ควรจะกำหนดเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจในแต่ละปี ใช่หรือไม่ \***

Do you agree that the Quality Policy should be established for annual business management direction on yearly basis?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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 ?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



**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?

ใช่ / YES

ไม่ใช่ / NO

ไม่แน่ใจ / MAYBE



 100%: You made it.

*Never submit passwords through Google Forms.*

Powered by

This content is neither created nor endorsed by Google.

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)