




Procedure No. SOP-QSG-QMS-013-00	Effective Date: July 16, 2014	 Yusen Logistics A Member of the NYK Group
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ Procedure on Quality objectives and targets		

Review and Approval

Person in Charge	Site / Position	Signature / Date
ผู้อนุมัติ: Approval : นายทักษพล พีระวัฒน์ชาติ Mr. Taksapol Peerawattanachart	รองประธาน Vice President	 July 1, 2014
ผู้ทบทวน: Review : นายปานเทพ พันธุ์พิทักษ์ Mr. Panthep Bhandhufalck	ผู้จัดการใหญ่ General Manager	 July 1, 2014
ผู้จัดทำ: Complier: นายวัชร บัญลัน Mr. Watchara Boonlon	ผู้จัดการทีมระบบมาตรฐานคุณภาพ Quality System Manager	 July 1, 2014

1. วัตถุประสงค์ :

Purpose

- 1.1 งานหลัก ของแต่ละหน่วยงาน ได้รับการกำหนด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างเหมาะสมครบถ้วน
The objectives and targets for key tasks of each group/team are established properly and completely.
- 1.2 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ได้รับการติดตาม และประเมินผล อย่างครบถ้วน และต่อเนื่อง
Objectives and targets are monitored completely and evaluated continuously.
- 1.3 ข้อมูลจากการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย มีความเที่ยงตรงสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Monitored Data on the objectives and targets are accurate and usable for effective improvement.
- 1.4 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ไม่บรรลุความสำเร็จ หรือ มีแนวโน้มที่ไม่บรรลุความสำเร็จ จะได้รับการจัดการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้
Fail or potential fail of objectives and targets and target have been responded as defined process.
- 1.5 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ได้รับการทบทวน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
Objective and target is reviewed and revised continually.

2. **ขอบเขต :** ครอบคลุม กระบวนการทำงานของทุกหน่วยงานในบริษัทยูเซน โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
Scope : Cover the establishment of objectives and targets for every group/team in Yusen Logistics (Thailand) Co., Ltd.

3. คำจำกัดความ / อักษรย่อ Definition/Abbreviation

- 3.1 การติดตามตรวจวัดงานหลัก หมายถึง ข้อมูลรายละเอียดที่กำหนดขึ้นเพื่อวัดความสำเร็จของงานหลัก ซึ่งประกอบด้วย หัวข้องานหลัก, เป้าประสงค์ของงานหลัก, ตัวชี้วัดความสำเร็จ, เป้าหมาย, วิธีการคำนวณ, ชนิดของตัวชี้วัด, ความถี่ในการประเมินผล, กลุ่ม และหรือทีมที่รับผิดชอบ, คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี) และข้อมูลอื่นๆ
Monitoring of key task is the established information used for monitoring the achievement of key task, consist of key task name, propose, key performance indicator, target, calculation formulas, type of indicator, frequency of monitoring, responsible group and/or team, additional description (if any) and other information.
- 3.2 งานหลัก หมายถึง งานสำคัญที่หน่วยงานต้องการติดตามตรวจวัดความสำเร็จ เช่น วางแผน และส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เป็นต้น
Key task is the important job/main function in each group/team which needs to be monitored the achievement, e.g. planning and transportation by Truck, etc.

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ
Procedure on Quality objectives and targets

- 3.3 เป้าประสงค์ หมายถึง ผลลัพธ์ที่หน่วยงานคาดหวังจากการทำงานหลัก (1 งาน อาจกำหนดได้มากกว่า 1 เป้าประสงค์) จากตัวอย่างในข้อ 3.2 อาจกำหนดเป้าประสงค์ได้ดังนี้
 Purpose is the expected result of key task in the group/team (1 key task may have more than 1 purpose). From the sample in No.3.2, the purpose can be defined as

งานหลัก Key task	เป้าประสงค์ Purpose
วางแผน และส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก Planning and transportation by Truck	ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง Customer receives products correctly.
	ลูกค้าได้รับสินค้าตรงเวลา Customer receives products on time.
	สินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเสียหายลดลง Reduction of damage products in transportation process.
	ใช้รถบรรทุกอย่างมีประสิทธิภาพ Trucks are utilized efficiently.

- 3.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ หมายถึง ประเด็นที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อวัดความสำเร็จของงานหลัก ซึ่งเป็นประเด็นที่กำหนดหน่วยวัดเป็นตัวเลข จากตัวอย่างในข้อ 3.2 - 3.3 อาจกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จได้ดังนี้
 Key performance indicator is a mathematical indication on the achievement/effectiveness of specified purpose. From the sample in No.3.2-3.3, the key performance indicators can be defined as

งานหลัก Key task	เป้าประสงค์ Purpose	ตัวชี้วัดความสำเร็จ Key performance indicator
วางแผน และส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก Truck planning and transportation	ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง Customer receives products correctly.	เปอร์เซ็นต์ ของการส่งสินค้าอย่างถูกต้อง Percent of correct delivery
	ลูกค้าได้รับสินค้าตรงเวลา Customer receives products on time.	เปอร์เซ็นต์ของการส่งสินค้าตรงเวลา Percent of on-time delivery
	สินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเสียหายลดลง Reduction of damage products in transportation process.	จำนวนสินค้าที่เสียหายต่อจำนวนสินค้าที่ส่งมอบ 1 ล้านชิ้น Number of damage products against a million unit of delivered products
	ใช้รถบรรทุกอย่างมีประสิทธิภาพ Trucks are utilized efficiently.	จำนวนเที่ยวที่วิ่งต่อคันต่อวัน Number of trips per one truck in one day

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ
Procedure on Quality objectives and targets

3.5 เป้าหมาย หมายถึง มาตรฐาน หรือระดับของเป้าประสงค์ ที่หน่วยงานคาดหวังจากการทำงานหลัก ทั้งนี้ จะต้องกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ และท้าทายความสามารถ รวมถึงพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในอดีต จากตัวอย่างในข้อ 3.2 – 3.4 อาจกำหนดเป้าหมายได้ดังนี้

Target is a standard or expected outcome for each purpose in each group/team. Target should be achievable and challengeable based on previous performance. From the sample in No. 3.2-3.4, the targets can be defined as

งานหลัก Key task	เป้าประสงค์ Purpose	ตัวชี้วัดความสำเร็จ Key performance indicator	เป้าหมาย Target	ผลงานในรอบ 6 เดือน Result in last 6 months
วางแผน และส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก Truck planning and transportation	ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง Customer receives products correctly.	เปอร์เซ็นต์ ของการส่งสินค้าอย่างถูกต้อง Percent of correct delivery	≥ 98%	ค่าเฉลี่ย=97%, ค่าฐานนิยม=98% Mean=97%, Mode=98%
	ลูกค้าได้รับสินค้าตรงเวลา Customer receives products on time.	เปอร์เซ็นต์ของการส่งสินค้าตรงเวลา Percent of on-time delivery	≥ 98%	
	สินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเสียหายลดลง Reduction of damage products in transportation process.	จำนวนสินค้าที่เสียหายต่อจำนวนสินค้าที่ส่งมอบ 1 ล้านชิ้น Number of damage products against a million unit of delivered products	≤ 3.4 ชิ้นต่อการส่งมอบ 1 ล้านชิ้น ≤ 3.4 units per a million unit in delivery	3.5 ชิ้นต่อการส่งมอบ 1 ล้านชิ้น 3.5 pieces per a million pieces in delivery
	ใช้รถบรรทุกอย่างมีประสิทธิภาพ Trucks are utilized efficiently.	จำนวนเที่ยวที่วิ่งต่อคันต่อวัน Number of trips per one truck in one day	≥ 2.8 เที่ยวต่อคันต่อวัน ≥ 2.8 trips per truck per day	

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ
Procedure on Quality objectives and targets

3.6 วิธีคำนวณ หมายถึง วิธีในการค้นหา ผลการปฏิบัติงานจริง โดยการนำค่าพารามิเตอร์ที่กำหนดไว้ มาคำนวณ ด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์ จากตัวอย่างในข้อ 3.2 – 3.5 อาจกำหนดสูตรการคำนวณได้ดังนี้
 Calculation formulas are the method to find out the actual working result by applying specified parameters in mathematic model. For example in No. 3.2-3.5, the calculation is defined as

งานหลัก Key task	เป้าประสงค์ Propose	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ Key performance indicator	เป้าหมาย Target	วิธีคำนวณ Calculation
วางแผน และส่ง สินค้าด้วย รถบรรทุก Truck planning and transportation	ลูกค้าได้รับสินค้าที่ ถูกต้อง Customer receives products correctly.	เปอร์เซ็นต์ ของ การส่งสินค้า อย่างถูกต้อง Percent of correct delivery	≥ 98%	$\frac{[(\text{จำนวนงานทั้งหมด : Job}) - (\text{จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการส่งสินค้าที่ไม่ถูกต้อง})] \times 100}{\text{จำนวนงานทั้งหมด (Job)}}$
	ลูกค้าได้รับสินค้า ตรงเวลา Customer receives products on time.	เปอร์เซ็นต์ของ การส่งสินค้าตรง เวลา Percent of on- time delivery	≥ 98%	$\frac{(\text{จำนวนงานทั้งหมด : Job}) - (\text{จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการส่งสินค้าไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หรือเหตุการณ์อุบัติเหตุ (ครั้ง) หรือเหตุการณ์รถเสีย (ครั้ง) ที่มีผลทำให้การส่งสินค้าไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด}) \times 100}{\text{จำนวนงานทั้งหมด (Job)}}$
สินค้าที่ส่งมอบ ให้กับลูกค้า เสียหายลดลง Reduction of damage products in transportation process.		จำนวนสินค้าที่ เสียหายต่อ จำนวนสินค้าที่ ส่งมอบ 1 ล้าน ชิ้น Number of damage products against a million unit of delivered products	≤ 3.4 ชิ้น ต่อการส่ง มอบ 1 ล้าน ชิ้น ≤ 3.4 pieces per a million pieces in delivery	จำนวนสินค้าที่เสียหายที่ตรวจพบใน ขั้นตอนการตรวจรับของลูกค้า (ชิ้น) x 1,000,000 Number of damage unit found in customer's receiving process (unit) x 1,000,000
				จำนวนสินค้าทั้งหมดที่ส่งมอบให้กับ ลูกค้า (ชิ้น) Total delivered unit to the customers (unit)
ใช้รถบรรทุกอย่าง มีประสิทธิภาพ Trucks are utilized efficiently.		จำนวนเที่ยวที่วิ่ง ต่อคันต่อวัน Number of trips per one truck in one day	≥ 2.8 เที่ยว ต่อคันต่อวัน ≥ 2.8 trips per truck per day	$(\text{จำนวนเที่ยวของรถคันที่ 1} \div \text{จำนวนวันทำงาน}) +$ $(\text{จำนวนเที่ยวของรถคันที่ 2} \div \text{จำนวนวันทำงาน}) + \dots +$ $(\text{จำนวนเที่ยวของรถคันที่ n} \div \text{จำนวนวันทำงาน})$
				$\frac{(\text{จำนวนรถบรรทุกทั้งหมด (คัน)})}{\text{จำนวนรถบรรทุกทั้งหมด (คัน)}}$

4. ข้อปฏิบัติ Procedure

4.1 การกำหนด และทบทวน วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Establishment and review of Objectives and targets

4.1.1 ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของแต่ละกลุ่มงาน พิจารณาแจ้งสถานะของการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี ในเดือนพฤษภาคม และ เดือนตุลาคม ของทุกปี
Assistant General Manager or higher of HRG or assigned personnel communicates with General Manager of each group for updating the changes of responsibility of Assistant General Manager or higher at least twice a year in May and October.

4.1.2 ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของแต่ละกลุ่มงาน ทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป หากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้แจ้งสถานะของการเปลี่ยนแปลงต่อ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย และดำเนินการดังต่อไปนี้
General Manager or higher of each group reviews responsibility of Assistant General Manager and higher. If there is any change of responsibility, informs Assistant General Manager or higher of HRG and Assistant General Manager or higher of QSG and performs as follow

4.1.2.1 กรณีที่ ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ ซึ่งแตกต่างจากงานในหน้าที่เดิม ทั้งหมด ให้พิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

In case of Assistant Manager or higher is assigned entirely new responsibilities.

1) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ของผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป โดยใช้แบบฟอร์มใบบรรยายลักษณะงาน และส่งสำเนา ใบบรรยายลักษณะงาน ให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการประชาสัมพันธ์จาก ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

defines new responsibilities of Assistant Manager or higher in job description form and submit a copy to Assistant General Manager or higher of HRG and Assistant General Manager or higher of QSG within 45 days from the first date of the change or within 15 days from the communicating date made by Assistant General Manager or higher of HRG or assigned personnel.

2) กำหนด รายละเอียดของการติดตามตรวจวัดความสำเร็จของงานหลัก โดยใช้แบบฟอร์ม ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย และส่งสำเนาทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการประชาสัมพันธ์จาก ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

defines the detail information on monitoring of key task in "Key performance indicator & monitoring item form" and submit a copy to Assistant General Manager or higher of QSG within 45 days from the first date of the change or within 15 days from the communicating date made by Assistant General Manager or higher of HRG or assigned personnel.

4.1.2.2 กรณีที่ ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่เดิม ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นเพิ่มเติม ให้พิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

In case of Assistant Manager or higher is assigned additional responsibility,

1) แก้ไข ใบบรรยายลักษณะงานของผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป และส่งสำเนาให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการประชาสัมพันธ์จาก ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

revises the existing job description of the Assistant Manager or higher and submit a copy to Assistant General Manager or higher of HRG and Assistant

- General Manager or higher of QSG within 45 days from the first date of the change or within 15 days from the communicating date made by Assistant General Manager or higher of HRG or assigned personnel.
- 2) กำหนด รายละเอียดของการติดตามตรวจวัดความสำเร็จของงานหลัก โดยแก้ไขเพิ่มเติมลงใน ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย กรณีที่มีงานหลักที่ต้องการติดตามตรวจวัดความสำเร็จเพิ่มเติม และส่งสำเนาทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของกลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ภายใน 45 วัน นับตั้งแต่เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการประชาสัมพันธ์จาก ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- defines the detail information on monitoring of additional key task in "Key performance indicator & monitoring item form" and submit a copy to Assistant General Manager or higher of QSG within 45 days from the first date of the change or within 15 days from the communicating date made by Assistant General Manager or higher of HRG or assigned personnel.
- 4.1.3 ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบ หัวข้องานหลัก, เป้าประสงค์ของงานหลัก, ตัวชี้วัดความสำเร็จ, เป้าหมาย, วิธีการคำนวณ, ชนิดของตัวชี้วัด, ความถี่ในการประเมินผล, กลุ่ม และหรือทีมที่รับผิดชอบ, คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี) และข้อมูลอื่นๆ ใน ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
- Assistant General Manager or higher of QSG or assigned personnel reviews key task name, purpose, key performance indicator, target, calculation formulas, type of indicator, frequency of monitoring, responsible group and/or team, additional description (if any) and other information in "Key performance indicator & monitoring item form".
- 4.1.3.1 หาก เป้าประสงค์ของงานหลัก ไม่ครบถ้วน, ไม่ชัดเจน, ไม่สามารถวัดได้ หรือ ตัวชี้วัดความสำเร็จไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของงานหลัก, ไม่ได้กำหนดหน่วยวัดเป็นตัวเลข หรือ เป้าหมายที่กำหนดขึ้นไม่ได้พิจารณาถึงผลการดำเนินงานในอดีต, เป้าหมายไม่ท้าทายความสามารถ หรือ กำหนดวิธีการคำนวณไม่ถูกต้อง, ไม่ครบถ้วน, ไม่ชัดเจน ฯลฯ ให้เสนอความเห็น และแนวทางในการแก้ไขต่อ ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มงานที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ
- If the information is incomplete (purpose of key task is incomplete, unclear, immeasurable, or indicator does not in line with the purpose of key task; non-numeric value or target is not based on the previous data, unchallengeable; or calculation formulas are mistake, incomplete, unclear, etc.), the suggestion or recommendation shall be proposed to General Manager or higher of the originated group.
- 4.1.3.2 หาก เป้าประสงค์ของงานหลัก ครบถ้วน, ชัดเจน, สามารถวัดได้ หรือ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของงานหลัก, กำหนดหน่วยวัดเป็นตัวเลข หรือ กำหนดเป้าหมายโดยพิจารณาถึงผลการดำเนินงานในอดีต, กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ หรือ กำหนดวิธีการคำนวณถูกต้อง, ครบถ้วน, ชัดเจน ฯลฯ ให้ส่งคืนผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของกลุ่มงานที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ลงนามประกาศใช้
- If the information is correct and complete (purpose of key task is complete, clear, measurable, or indicator is in line with the purpose of key task; numeric value or target is based on the previous data and challengeable; or calculation formulas are correct, complete, clear, etc.), the "Key performance indicator & monitoring item form" shall be returned to General Manager or higher of the originated group for final approval.
- 4.1.4 ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- General Manager or higher or assigned personnel of group/team which the change is made
- 4.1.4.1 รับ ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ผ่านการตรวจสอบจาก ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และดำเนินการดังต่อไปนี้
- receives the verified "Key performance indicator & monitoring item" from

Assistant General Manager or higher of QSG or assigned personnel and performs as follows:

- 1) ทบทวนข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) และพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และจัดให้มีผู้ลงนามจัดทำ ทบทวน และอนุมัติให้ครบถ้วน
reviews any suggestion/recommendation and revise information in the form accordingly and sign-off for approval.
- 2) กำหนด ผู้ที่รับผิดชอบในการ ติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในแต่ละ ทีม และหรือกลุ่ม และ ฝึกอบรมในงานให้ ผู้ที่รับผิดชอบ เข้าใจวิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล และ รายละเอียดที่ระบุไว้ใน ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ assigns responsible persons from each team for monitoring the objectives and targets and provides training on data collection and recording information in the "Key performance indicator & monitoring item form"
- 3) ส่งสำเนาทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ลงชื่อทบทวน และอนุมัติ ให้กับ ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ submit copy of the reviewed and approved "Key performance indicator & monitoring item form" to Quality Manager

4.1.4.2 พิจารณา จัดทำ หรือ ทบทวน ระเบียบปฏิบัติ และหรือ วิธีปฏิบัติงาน ตามระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การควบคุมเอกสาร เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ กำหนดไว้

establish or revise of SOP and/or WI in accordance with Document Control procedure to ensure that defined objectives and targets can be achieved.

- 1) หาก ไม่มี ระเบียบปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติงาน ให้ จัดทำ ระเบียบปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติงาน สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน
If there is no SOP or WI, establish the new one for implementation.
- 2) หาก มี ระเบียบปฏิบัติ และหรือวิธีปฏิบัติงาน แต่เนื้อหาที่ระบุไว้ใน เอกสาร ไม่ครอบคลุมประเด็นที่กำหนดไว้ใน วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ให้จัดทำ หรือ แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบปฏิบัติ และหรือ วิธีปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุมประเด็นที่กำหนดไว้ใน วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
If there is SOP and/or WI but the content does not cover the necessary steps of work ensuring that the objectives and targets will be achieved, new SOP and/or WI shall be established or revised the existing to include the necessary steps.
- 3) หาก มีระเบียบปฏิบัติ และหรือวิธีปฏิบัติงาน แต่ขั้นตอนและวิธีที่กำหนดไว้ใน เอกสาร ไม่สามารถควบคุม หรือลดความผิดพลาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้ ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ให้แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบปฏิบัติ หรือวิธีปฏิบัติงาน
If there is SOP and/or WI but the key steps do not define control measures for operation processes to ensure that the deviation of expected output (incl. objectives and targets) could not be prevented or minimized, the existing SOP and/or WI shall be revised.

4.1.5 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้

Quality Management Manager or assigned personnel performs as follows:

- 4.1.5.1 รวบรวม สำเนา ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่มีการลงชื่ออนุมัติเอกสาร รวมถึง รายชื่อ ผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทีม และหรือกลุ่ม จากผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
collects the copy of the approved "Key performance indicator & monitoring item form" including assigned responsible person's name for monitoring from Assistant General Manager or higher or assigned personnel
- 4.1.5.2 นำข้อมูลจาก ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย มาจัดทำ แบบบันทึกผลการติดตาม ตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
prepares "Key performance indicator monitoring record" based on the data in "Key performance indicator & monitoring item"

- 4.1.5.3 นำรายชื่อผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย มาบันทึกในรายงานสถานะของการจัดส่งผลวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของหน่วยงานต่างๆ
records assigned responsible person's name in "Status report of key performance indicator submission"
- 4.1.5.4 ส่งแบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายและชี้แจงให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลใน แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย send "Key performance indicator monitoring record form" to assigned personnel and explain the data entry method.

4.2 การติดตามตรวจวัด และประเมินความสำเร็จของ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Monitor and evaluation the achievement of objectives and targets

- 4.2.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้
Quality Management Manager or assigned personnel performs as follows:
 - 4.2.1.1 นำ แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่มีการปรับปรุงข้อมูลล่าสุด ไปจัดเก็บใน ISO Data Center ภายในวันทำงานที่ 3 ของแต่ละเดือน
up-loads the latest of "Key performance indicator monitoring record" in ISO Data Center within the 3rd working days of each month
 - 4.2.1.2 แจ้งกำหนดการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย และ ส่ง แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่มีการปรับปรุงข้อมูลล่าสุด ให้กับ ผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้านคุณภาพ ตามรายชื่อที่ระบุไว้ใน รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย รวมถึง ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปทุกคน ภายในวันทำงานที่ 3 ของแต่ละเดือน
informs the schedule of objectives and targets monitoring and submit the latest of "Key performance indicator monitoring record" to responsible person who is defined in "Status report of key performance indicator submission" including all Assistant General Manager or higher within the 3th working days of each month
- 4.2.2 ผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแต่ละทีม เก็บรวบรวมข้อมูลที่กำหนด และกรอกข้อมูลลงใน แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายส่งให้ ผู้ช่วยผู้จัดการทีมขึ้นไป ตรวจสอบทางอีเมล
Responsible person in quality objectives and targets monitoring collects defined data and fills in "Key performance indicator monitoring record". The completed form shall be submitted to Assistant Manager of team or higher via email for checking.
- 4.2.3 ผู้ช่วยผู้จัดการทีมขึ้นไป ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของ บันทึกผลการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
Assistant Manager of team or higher checks the correctness and completion of "Key performance indicator monitoring record".
 - 4.2.3.1 หากข้อมูลไม่ถูกต้อง และหรือ ไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบ แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลให้ถูกต้อง และครบถ้วน และตรวจสอบซ้ำ
If the data is incorrect and/or incomplete, responsible person will be informed to correct/complete the data, then the Assistant Manager will re-check again.
 - 4.2.3.2 หากข้อมูลถูกต้อง และครบถ้วน ให้แจ้งผลการตรวจสอบ และส่ง บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ตรวจสอบแล้ว ให้กับผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายแต่ละทีมทางอีเมล และ รายงานผลการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทีม เสนอต่อ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
If the data is correct and complete, inform the checking result together with "Key performance indicator monitoring record" via email to group/team responsible person in quality objectives and targets monitoring and report the monitoring data to line management.
- 4.2.4 ผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายแต่ละทีม หรือกลุ่ม รวบรวม บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปทางอีเมล และ ส่ง "บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย" พร้อมทั้งอีเมลที่ผู้ช่วยผู้จัดการทีมขึ้นไป แจ้งผลการตรวจสอบ ให้กับทีมมาตรฐานคุณภาพ ภายในวันทำงานที่ 10 ของแต่ละเดือน
Group/team responsible person in quality objectives and targets monitoring collects "Key

performance indicator monitoring record" checked by Assistant Manager or higher and forward the monitoring record together with response e-mail on checking result from Assistant Manager of each team to Quality Team within the first 10 working days of each month.

4.2.5 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้

Quality Management Manager or assigned personnel performs as follows:

4.2.5.1 รวบรวม บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จาก ผู้ที่รับผิดชอบในการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

Collect and review "Key performance indicator monitoring record" from responsible person in quality objectives and targets monitoring.

1) ทบทวนข้อมูล หากข้อมูลไม่ถูกต้อง และหรือ ไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป หรือผู้รับผิดชอบ แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง หรือ ส่งข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบซ้ำ
If the data is incorrect and/or incomplete, in form Assistant Manager or higher or responsible person to correct the data or submit more information to Quality team for re-checking.

2) หากข้อมูลถูกต้อง และครบถ้วน ให้บันทึกสถานะของการรับข้อมูลลงใน รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

If the data is correct and complete, the submission status shall be recorded in "Status report of key performance indicator submission".

4.2.5.2 นำบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ไปจัดทำ รายงานผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ประจำเดือนของบริษัท และส่งให้กับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป และ ผู้ที่มีรายชื่อใน รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ภายในวันทำงานที่ 3 ของเดือนถัดไป

Use data in "Key performance indicator monitoring record" and prepare monthly Status report of key performance indicator monitoring and submit the report to Assistant Manager or higher and responsible person in quality objectives and targets monitoring as defined in "Status report of key performance indicator submission" within the first 3 working day of next month.

4.3 การติดตามสถานะของการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

Follow up the status of objective and target monitoring

4.3.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้

Quality Management Manager or assigned personnel performs as follow

4.3.1.1 จัดทำ และส่ง รายงานสรุปสถานะของการรวบรวมข้อมูลวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

ประจำเดือน ให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป และ ผู้ที่มีรายชื่อใน รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ก่อนถึงวันครบกำหนดส่งรายงานอย่างน้อย 3 วันทำงาน
Prepare and submit "Status report of key performance indicator monitoring" monthly to Assistant Manager or higher and responsible person in quality objectives and targets monitoring before a due date of report submission, at least 3 working days.

4.3.1.2 ปรับปรุงข้อมูลใน รายงานสรุปสถานะของการรวบรวมข้อมูลวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

ประจำเดือน ให้เป็นปัจจุบัน เมื่อครบกำหนดวันส่งรายงาน
Update data in "Status report of key performance indicator monitoring" monthly to be present when meeting a due date of report submission.

4.3.1.3 ส่ง รายงานสรุปสถานะของการรวบรวมข้อมูลวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ประจำเดือน

ให้กับ ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป และ ผู้ที่มีรายชื่อใน รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เมื่อพ้นกำหนดส่ง แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในแต่ละเดือน

Submit "Status report of key performance indicator monitoring" monthly to Assistant Manager or higher and responsible person in quality objectives and targets monitoring when over a due date of report submission.

4.3.1.4 ติดตามรวบรวม บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จากผู้รับผิดชอบ และ ปรับปรุงข้อมูลใน รายงานสรุปสถานะของการรวบรวมข้อมูลวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ให้เป็นปัจจุบัน

Follow up "Key performance indicator monitoring record" from responsible person

and revise the data in "Status report of key performance indicator submission" to be present

4.4 การประเมินผลสำเร็จ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Achievement evaluation and continuous improvement

4.4.1 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการดังต่อไปนี้
 Quality Management Manager or assigned personnel performs as follow

4.4.1.1 จัดทำ สรุปรายงานผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในรอบ 6 เดือน ตามกำหนดการดังต่อไปนี้

Issue "Summary report of key performance indicator monitoring for 6 months period" as below schedule.

ขอบเขตของการประเมินผล Evaluation period	กำหนดการส่งรายงาน Submission period
ครึ่งปีแรก (เมษายน ถึง กันยายน) First half of the year (April to September)	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนตุลาคม Within 2 nd week of October
ครึ่งปีหลัง (ตุลาคม ถึง มีนาคม) Second half of the year (October to March)	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนเมษายน Within 2 nd week of April

4.4.1.2 พิจารณาทบทวน บันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในรอบ 6 เดือน
 Review "Key performance indicator monitoring record" in 6 months period.

1) หาก ผลการตรวจวัดของหน่วยงานใด บรรลุเป้าหมายน้อยกว่า 3 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน ให้ถือว่า ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาดังกล่าว "ต่ำกว่ามาตรฐาน" และให้ออก คำร้องขอให้ดำเนินการ แก้ไข ระดับไม่รุนแรง ให้กับหน่วยงานดังกล่าว ตามระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไขและการป้องกัน

If the result of any group/team achieves the target less than 3 times in 6 months, the performance of that team is "lower than the standard KPI". A minor corrective action request will be issued to the group/team as the SOP on Corrective and Preventive Action Request.

2) หาก ผลการตรวจวัดของหน่วยงานใด บรรลุเป้าหมาย 3 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน ให้ถือว่า ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาดังกล่าว "เท่ากับมาตรฐาน แต่มีแนวโน้มที่จะต่ำกว่ามาตรฐาน" และให้ออก คำร้องขอให้ดำเนินการป้องกัน ให้กับหน่วยงานดังกล่าว ตามระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

If the result of any group/team achieves the target 3 times in 6 months, the performance of that team is "meet the standard but potentially be lower than the standard". A preventive action request will be issued to the group/team following as the SOP on Corrective and Preventive Action Request.

3) หาก ผลการตรวจวัดของหน่วยงานใด บรรลุเป้าหมาย 4 ครั้งขึ้นไป ในรอบ 6 เดือน ให้ถือว่า ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาดังกล่าว "เท่ากับมาตรฐาน" จึงไม่จำเป็นต้องออก คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ให้กับหน่วยงานดังกล่าว

If the result of any group/team achieves the target 4 times or more in 6 months, the performance at the period is meet the standard" and no action request for the group/team.

4.5 การทบทวนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

Review of objectives and targets

4.5.1 ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณา ทบทวน วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามรอบเวลาที่กำหนดไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร หากมติของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เห็นควรให้ แก้ไข วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ให้แจ้งผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กับ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Assistant General Manager or higher of QSG or assigned personnel reviews objectives and targets at least once a year as defined period in the SOP on Management Review. If

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ
Procedure on Quality objectives and targets

management agrees to revise the objectives and targets, he/she shall inform the management review result to Assistant General Manager or higher of related group/team.

- 4.5.2 ผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาแก้ไข ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตามมติของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และอาจ พิจารณาทบทวนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานเพิ่มเติม โดยปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4.1.2.2 (2) และ 4.1.4
 General Manager or higher of related group/team or assigned personnel reviews and revises the "Key performance indicator & monitoring item" based on the management review result and may add more objectives and targets as the process in 4.1.2.2 (2) and 4.1.4.
- 4.5.3 ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ของ กลุ่มบริหารงานระบบมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4.1.3
 Assistant General Manager or higher of QSG or assigned personnel reviews "Key performance indicator & monitoring item" as the process in 4.1.3.
- 4.5.4 ผู้จัดการทีมมาตรฐานคุณภาพ ดำเนินการตามข้อ 4.1.5
 Quality Management Manager proceeds as the process in 4.1.5.

5. แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

Relevant forms and documents

ชื่อ Name	แบบฟอร์ม Form	เอกสารอื่นๆ Other document
5.1 ใบบรรยายลักษณะงาน Job description		✓
5.2 ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Key performance indicator & monitoring item	✓	
5.3 แบบบันทึกผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Key performance indicator monitoring record form	✓	
5.4 รายงานสถานะของการรวบรวมวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Status report of key performance indicator submission		✓
5.5 สรุปรายงานผลการติดตามตรวจวัดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในรอบ 6 เดือน Summary report of key performance indicator monitoring for 6 months		✓

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายคุณภาพ
 Procedure on Quality objectives and targets

6. บันทึกที่เกี่ยวข้อง
 Relevant record

รายการบันทึก Record	วิธีการ/ระยะเวลาการจัดเก็บ Method/duration time of keeping	หน่วยงานที่รับผิดชอบ Responsible function
6.1 ต้นฉบับทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Original of Key performance indicator & monitoring item	เก็บฉบับที่ยกเลิกไว้อย่างน้อย 1 ฉบับ แนบไว้กับฉบับล่าสุด ในแฟ้ม Keep at least 1 previous (obsolete) version and the current version in the file	กลุ่มงานต้นสังกัด Originate group
6.2 สำเนา ทะเบียนวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Copy of Key performance indicator & monitoring item	เก็บฉบับที่ยกเลิกไว้อย่างน้อย 1 ฉบับ แนบไว้กับฉบับล่าสุด ในแฟ้ม Keep at least 1 previous (obsolete) version and the current version in the file	กลุ่มบริหารงานระบบ มาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย QSG
6.3 บันทึกผลการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Key performance indicator monitoring record	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี Keep the previous year version at least 1 year in the file	กลุ่มงานต้นสังกัด Originate group
6.4 บันทึกผลการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Key performance indicator monitoring record	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี Keep the previous year version at least 1 year in the file	กลุ่มบริหารงานระบบ มาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย QSG
6.5 รายงานสถานะของการรวบรวม วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย Status report of key performance indicator submission	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี Keep the previous year version at least 1 year in the file	
6.6 สรุปรายงานผลการติดตามตรวจวัด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในรอบ 6 เดือน Summary report of key performance indicator monitoring for 6 months	เก็บรายงานของปีก่อนหน้าในแฟ้ม ไว้ อย่างน้อย 1 ปี Keep the previous year version at least 1 year in the file	