

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

มาตรฐานการปฏิบัติงานสายป้องกันการสูญเสีย

มาตรฐานการปฏิบัติงานสายป้องกันการสูญเสีย

ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียที่ปฏิบัติงานประจำจุดต่างๆภายในสาขา
2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้กับพนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียให้เป็นไปตามแนวทางและนโยบายของบริษัท
3. เพื่อให้พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกสาขา

เป้าหมาย

พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียที่ปฏิบัติงานภายในสาขาสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายและนโยบายบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในเรื่อง การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท, ความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงานและการจัดการกับเหตุวิกฤติ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท

1. การปฏิบัติงานจุดหลังแนวแคชเชียร์
2. การปฏิบัติงานในการตรวจพื้นที่ขาย
3. การปฏิบัติงานห้องโทรศัพท์สนั่วงจรปิด
4. การปฏิบัติงานจุดพื้นที่รับสินค้า
5. การเปิดประตูสาขา
6. การปิดประตูสาขา
7. การใช้ Security locking seal
8. การเปิด – ปิดระบบป้องกันการโจรกรรมและผู้รับผิดชอบ
9. การตรวจสอบและการนับสินค้าแผนก WOODCENTER
10. การตรวจสอบระบบป้องกันการโจรกรรม
11. การปฏิบัติสำหรับทรัพย์สิน/สินค้าที่ถูกค้าลืม
12. การตรวจสอบทรัพย์สิน/สินค้าที่นำผ่านเข้า-ออกภายในบริษัท
13. การผ่านเข้า-ออกภายในบริษัท
14. การใช้บัตรประเภทต่างๆที่การคุ้มครอง
15. การใช้ตู้ล็อกเกอร์ที่การคุ้มครอง

16. มาตรฐานจุดติดตั้งกล่อง KEY BOX
17. มาตรฐานกล่อง KEY BOX ฉูกฉิน (การคุ้มครอง)
18. การจัดทะเบียนคุมแฟ้มเอกสาร
19. การถ่ายรูปบริเวณพื้นที่ของบริษัท
20. กติกาทรัพย์สิน/ สินค้าเสียหาย
21. การแบ่งมอบหน้าที่ในการสอบสวน

ความปลอดภัย

1. มาตรฐานด้านอุปกรณ์ระบบป้องกันอัคคีภัยการติดตั้งระบบป้องกันการเกิดอัคคีภัย

- 1.1 การติดตั้งถังดับเพลิง (การตรวจสอบ)
- 1.2 ไฟฉุกเฉิน
- 1.3 สัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้
- 1.4 ตู้สายน้ดับเพลิง
- 1.5 ประตุนิไฟ
- 1.6 ป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัย
- 1.7 การทดสอบระบบ 100 %

2. มาตรฐานการตรวจสอบระบบความปลอดภัย

2.1 การตรวจสอบประจำวัน

- การตรวจพื้นที่เพื่อความปลอดภัย
- การสุ่มตรวจสอบการขั้บจรดกไฟฟ้า
- การตรวจสอบห้องอาหารก่อนปิดสาขา
- พื้นที่เก็บถังแก๊ส
- การตรวจสอบร้านค้าเช่าหลังปิดการขาย

2.2 การตรวจสอบประจำสัปดาห์

- Safety walks (LP/ MN / Div admin /แม่บ้าน)
- ตรวจสอบถังดับเพลิง
- การตรวจสอบพื้นที่หลังปิดสาขา
- Safety talk

2.3 การตรวจสอบประจำเดือน

- ทดสอบแรงดันน้ำ

- ตู้สายนํ้าดับเพลิง
- สัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้
- ประตุนิไฟ
- ไฟฉุกเฉิน
- ระบบโจรกรรม

2.4 การตรวจสอบประจำปี

- ชักซ้อมอพยพหนีไฟ
- Safety audit
- ปรับปรุงระบบ Safety

3. มาตรฐานด้านเอกสาร

4. การปฏิบัติตามกฎหมาย

- 4.1 การอบรมดับเพลิงขั้นต้น - 40 % ของพนักงานในแต่ละแผนก
- 4.2 การชักซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี
- 4.3 การจัดทำรายงานชักซ้อมหนีไฟ
- 4.4 การตรวจสอบอาคาร
- 4.5 การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยประจำเดือน
- 4.6 การแต่งตั้ง จป.หัวหน้างาน , จป.บริหาร

5. กฎระเบียบที่ต้องรู้

- 5.1 นโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5.2 ระเบียบการใช้รถยกไฟฟ้าและรถลากสินค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1)
- 5.3 ระเบียบความปลอดภัยในการทำงาน เรื่อง วิธีการใช้บันไดตัว A และรถเข็นบันไดเพื่อความปลอดภัย
- 5.4 ระเบียบการใส่รองเท้าสำหรับพนักงานที่ต้องใช้บันไดในการปฏิบัติงาน
- 5.5 ระเบียบข้อบังคับผู้รับเหมา
- 5.6 มาตรฐานการใช้ปลั๊กไฟ และการติดตั้งสวิตซ์ไฟ

การจัดการกับเหตุวิกฤติ

- 1. การปฏิบัติในการสอบสวนพนักงานลักทรัพย์
- 2. การปฏิบัติในการสอบสวนลูกค้าลักทรัพย์
- 3. การติดตามผู้ต้องสงสัย/การตรวจค้น/การควบคุม
- 4. การปฏิบัติกรณีถูกข่มขู่วางระเบิดหรือการก่อวินาศกรรม

5. การปฏิบัติกรณีตรวจพบวัตถุระเบิด
6. การปฏิบัติกรณีเหตุทะเลาะวิวาท
7. การปฏิบัติกรณีถูกค้าเกิดอุบัติเหตุ
8. การปฏิบัติกรณีคนร้ายปฏิบัติการโดยใช้อาวุธ
9. การตรวจสอบและรายงานกรณีฉุกเฉินเวลากลางคืน
- 10 การปฏิบัติกรณีแผ่นดินไหว
- 11.การปฏิบัติกรณีน้ำท่วม

ภาคผนวก ข

นโยบาย TQM

ประกาศสายป้องกันการสูญเสีย เรื่อง เป้าหมายวัตถุประสงค์ และนโยบายการดำเนินงาน 5ส.

Thanapued Rattanajaturon/HMPRO

13/01/2009 14:16

To Loss Prevention Group/HMPRO@HMPRO, Loss Prevention Store Group/HMPRO@HMPRO

Cc

Subject นโยบาย TQM

1. ตามนโยบายของสายงานที่นำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียดังนั้นก็ขอประกาศเป็นนโยบายให้ LP ทุกสาขายึดถือปฏิบัติดังนี้.-

1.1 Daily Management

- เป็นการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานป้องกันการสูญเสียของสายงานให้ยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด
- หากจำเป็นต้องปรับปรุงมาตรฐานเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงานให้นำเสนอขึ้นมา

1.2 Bottom up Activities

1.2.1 กิจกรรม 5 ส.

- ให้ทุกสาขาถ่ายภาพห้อง LP, ห้อง CCTV, การ์ดรูม, ห้อง Locker ในสภาพปัจจุบันและส่งให้ Safety Manager กับ Safety Officer ภายในวันที่ 15 ม.ค.52
- LP HO จะจัดส่งมาตรฐานการจัดระเบียบห้องไปให้
- เริ่มดำเนินการกิจกรรม 5 ส. ตั้งแต่วันที่ 16 ม.ค.52 เป็นต้นไป

1.2.2 กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion)

- เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 ม.ค.52 เป็นต้นไป
- การรายงานให้รายงานตามแบบฟอร์มที่ LP HO จัดส่งไปให้

1.2.3 กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)

- เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 ม.ค.52 เป็นต้นไป
- การดำเนินการให้ทำตามที่ได้รับมอบหมาย
- LP HO จะจัดส่งแบบฟอร์มต่างๆ ไปให้

2. ให้ AVP LP, Div LP เป็นที่ปรึกษาการดำเนินการ

3. รายละเอียดการดำเนินการอื่นๆ Safety Manager จะแจ้งให้ทราบและจัดส่งแบบฟอร์มต่างๆ ให้หากไม่เข้าใจหรือมีปัญหาให้สอบถามได้ตลอดเวลา
เพื่อดำเนินการ

ประกาศสายงานป้องกันการสูญเสีย ที่ 001/ 2552
เรื่อง เป้าหมายวัตถุประสงค์ และนโยบายการดำเนินงาน 5ส.

.....

ตามที่สายงานป้องกันการสูญเสีย ได้จัดทำโครงการ 5ส. ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการปรับปรุงคุณภาพงานเพื่อการพัฒนาสถานที่ทำงานให้น่าอยู่รวมทั้งเป็นการเพิ่มงานให้มีประสิทธิภาพตามระบบการบริหารงานโดยองค์รวม (TQM) สายงานป้องกันการสูญเสียจึงขอประกาศเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และนโยบายการดำเนินงาน 5ส. ของสายงานให้แผนกป้องกันการสูญเสียทุกท่าน ได้ทราบ ดังนี้

เป้าหมาย 5ส.

1. ให้แผนกป้องกันการสูญเสียมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และสวยงาม
2. ให้แผนกป้องกันการสูญเสียทุกคนส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรม 5ส. ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

3. เพื่อให้การทำงานในสายงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ 5ส.

1. พัฒนานุคลากรให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และคิดพัฒนา/ ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
2. พัฒนาให้มีทีมงานที่ดีและทุกคนมีส่วนร่วม
3. พัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นระบบอย่างมีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. เสริมสร้างบุคลากรให้มีจิตสำนึกทัศนคติที่ดีและมีระเบียบวินัยในการทำงาน

นโยบายการดำเนินงาน 5ส.

1. ให้ถือการดำเนินการกิจกรรม 5ส. เป็นนโยบายสำคัญโดยนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเสริมประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
2. ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนถือว่าการดำเนินงาน 5ส. เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน และถือเป็นงานประจำที่ทุกคนจะต้องทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติ
3. สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสายงาน มีความรู้ ความเข้าใจ และมีจิตสำนึกเรื่อง 5ส. และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดผลอย่างจริงจังและต่อเนื่องเสมือนหนึ่งเป็นภารกิจประจำ
4. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับติดตามกำกับดูแล รวมทั้งให้คำแนะนำในการดำเนินการกิจกรรม 5ส. ตลอดจนร่วมแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิด

5. จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจกรรม 5ส. อย่างต่อเนื่อง
ขอให้แผนกป้องกันการสูญเสียทุกท่านให้ความร่วมมือและตั้งใจปฏิบัติกิจกรรม 5ส. ให้
ประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2552

ลงชื่อ.....

(ธนพฤทธิ์ รัตนจตุรงค์)

ผู้จัดการทั่วไปสายป้องกันการสูญเสีย

ภาคผนวก ค

แผนการดำเนินงานสายป้องกันการสูญเสีย ปี 2552

แผนการดำเนินงานสายป้องกันการสูญเสีย ปี 2552

1. Shrinkage Control (การควบคุมความสูญเสีย)

1.1 Reduce Loss

1.1.1 การจัดหาอุปกรณ์ Security เพิ่มเติม

- การเพิ่มระบบ Security ของ Back Stock ในการรับสินค้ากลางคืนโดยการติดตั้ง Motion Detector จำนวน 5 สาขา

- ติดตั้งกล้อง CCTV สำนักงานกลางเก่า
- จัดหา Rack CCTV สาขา RS
- DVD writer สำหรับบันทึกข้อมูลจาก CCTV 18 สาขา
- จัดหากล้อง Digital สำหรับ 30 สาขา
- จัดซื้อวิทยุสื่อสารสำหรับ LP สาขา RD
- จัดซื้อแบตเตอรี่สำหรับวิทยุสื่อสาร สำหรับ 17 สาขา

1.1.2 การซ่อมแซมอุปกรณ์ Security

- ซ่อมแซมระบบ CCTV และ Burglar alarm
- จัดหาอุปกรณ์ CCTV ทดแทนของเก่าที่ซ่อมไม่ได้

1.1.3 การป้องกันการทุจริต

- การจับกุมมิจฉาชีพให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม
- การต่อสู้การขายไม่ผ่านไฮมโปรที่สาขาและงาน Expo
- การสุ่มตรวจหาสารเสพติด
- การ Spot check สินค้าเสี่ยง
- Monthly checking (Top Stock, จุดอับ) สินค้ากลุ่มเสี่ยง
- Packing Area
- การตรวจพื้นที่เสี่ยง
- เจ้าหน้าที่นอกเครื่องแบบ (Scott)
- LP ห้อง CCTV
- พนักงานขายช่วยดูแลแจ้งข่าว

1.2 Reduce Damage

- สาขาดำเนินการตาม Damage Process อย่างต่อเนื่อง
- การ focus รายละเอียดสินค้า damage แต่ละชนิด

2. Safety Improvement (ความปลอดภัย)

2.1 Customer Safety (ความปลอดภัยลูกค้า)

2.1.1 Safety ลานจอด

- รปภ. ดูแลและอำนวยความสะดวก
- LP ตรวจสอบลานจอดทุก 1 ชั่วโมง
- ตรวจสอบสภาพรถลูกค้า
- การติดตั้งกล้อง CCTV ที่ลานจอดเพิ่มเติมสำหรับสาขาเก่าที่มีลานจอด 6

สาขา

- ป้ายเตือนระมัดระวังทรัพย์สิน
- แบบสอบถามลูกค้าเรื่อง Safety ลานจอด

2.1.2 Safety พื้นที่ขาย

- จัดทำป้ายเตือน/ป้ายประชาสัมพันธ์ Safety ในพื้นที่ขาย
- จป.หน.งานตรวจสอบพื้นที่ประจำสัปดาห์
- แผนกรณีลูกค้าถูกกระทำจากมิจฉาชีพในพื้นที่ไฮเปอร์
- ทำแบบสอบถามเรื่องความปลอดภัยสำหรับลูกค้า

2.2 Safety พนักงาน

2.2.1 กิจกรรมรณรงค์ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

- กิจกรรม safety week
- สังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีความเสี่ยง
- โครงการ Zero Accident
- การอบรมประจำเดือนและการตรวจพื้นที่
- อบรมการใช้ถังดับเพลิงประจำเดือน
- อบรมการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง
- Weekly Safety Talk
- Safety Bulletin เดือนละ 1 ครั้ง
- LP ตรวจสอบการปฏิบัติของพนักงานให้ปลอดภัย
- ทำโปสเตอร์ความปลอดภัย

2.2.2 การขี้นความปลอดภัยสำหรับสาขาต่างจังหวัด

2.2.3 Safety สถานที่

- การตรวจสอบความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด
- การแก้ไขข้อบกพร่องจากการตรวจตามเวลาที่กำหนด

- เข้มงวดผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด
- แผนกรณีฉุกเฉินขู่ว่างระเบิด
- การสุ่มตรวจสาขาเวลากลางคืน
- การตรวจสอบความรู้ด้าน Safety ของ LP, รปภ.
- การประเมินความเสี่ยงพื้นที่อันตราย
- ประกวดโครงการส่งเสริมป้องกันและระงับอัคคีภัย
- จัดทำป้ายเตือน safety ใน Back stock
- จัดหาอุปกรณ์ดับเพลิงและหนีไฟเพิ่มเติม

2.2.4 การดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย Safety

2.2.4.1 การจัดหาอุปกรณ์ Safety ตามกฎหมายกำหนด

- จัดหาป้ายบอกทางหนีไฟเพิ่มเติม (HH2, FI1, RS5)
- จัดหาไฟฉุกเฉินเพิ่มเติม (HH1)
- จัดทำแผนผังแสดงตำแหน่งสัญลักษณ์ป้องกันระงับอัคคีภัย
- จัดหาแบตเตอรี่ไฟฉุกเฉินทดแทน (MR)
- จัดซื้อชุดดับเพลิงสาขาเก่า (RM, PY, PR, LP, RK)

2.2.4.2 การอบรมด้านความปลอดภัยตามกฎหมายกำหนด

- การอบรมดับเพลิงขั้นต้นให้กับพนักงาน 8 รุ่น
- การอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
- การอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร
- การอบรมการบริหารงานคณะกรรมการความปลอดภัย
- การซ้อมอพยพหนีไฟสาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑลร่วมกับ

หน่วยงานภายนอก

- การอบรมดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมหนีไฟสาขาต่างจังหวัด

2.2.4.3 ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงาน

- วัดแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน
- วัดสภาพแวดล้อมในการทำงานใน Wood Center 6 สาขา

2.2.4.4 การตรวจสอบอาคารด้าน Safety

3. Staff Development (การพัฒนาพนักงาน)

3.1 การพัฒนาพนักงาน LP

3.1.1 การอบรมทบทวนมาตรฐาน LP ทุก 2 เดือน จำนวน 6 รุ่น

3.1.2 กิจกรรม ERT

3.1.3 การอบรมเพิ่มความรู้

- การพัฒนาทักษะการบริหารงาน Loss Prevention
- เทคนิคการสอบสวน
- การจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
- การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการผจญเพลิง
- การอบรมปฐมพยาบาล
- การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ
- การสัมมนาสรุปค่าความปลอดภัย

3.2 การพัฒนา รปภ.

- การจัดหลักสูตรอบรม รปภ.เดือนละ 1 ครั้ง
- รปภ.ดีเด่นประจำเดือน
- การให้รางวัลพิเศษแก่ รปภ.ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์

3.3 โครงการ Best Practice ของ LP สาขา

- นำ case ที่ปฏิบัติได้ผลที่ผ่านมา implement ให้ LP สาขาอื่นถือปฏิบัติ
- LP สาขานำเสนองานที่ปฏิบัติได้ผลและมีประสิทธิภาพ
- คณะกรรมการพิจารณาตัดสินโครงการที่ดีที่สุด

ภาคผนวก ง

แบบทดสอบความรู้ TQM

แบบประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชา

แบบประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขา

รายละเอียดการประเมินโดยสำนักงานตรวจสอบภายใน

ชื่อ – นามสกุลสาขา.....

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม

กรุณาลือคาคอตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องกับแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้ TQM มากที่สุด

1. TQM หมายถึงอะไร

- () ก. แนวทางการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วม และมุ่งหมายผลกำไรระยะยาวด้วย การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประ โยชน์ตอบแทนแก่สมาชิกขององค์กรและสังคม
- () ข. แนวทางการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพในการบริการ แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิด ความพอใจสูงสุด
- () ค. แนวทางการบริหารงานที่มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานที่ปฏิบัติ งาน เพื่อมุ่งสู่กำไรสูงสุด
- () ง. ไม่มีข้อถูก

2. ตามแนวคิด TQM ลูกค้ำของแผนกป้องกันการสูญเสียม หมายถึง

- () ก. ลูกค้าซื้อสินค้า
- () ข. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน LP
- () ค. รปภ.
- () ง. ถูกทั้ง 3 ข้อ

3. ในการบริหารระบบงาน TQM ปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่สุดคืออะไร

- () ก. ต้องให้การศึกษาและฝึกอบรม
- () ข. ต้องใช้ที่ปรึกษาเพื่อ เริ่มให้ถูกทาง
- () ค. ผู้บริหารสูงสุดต้องเห็นความสำคัญ
- () ง. ต้องประกาศนโยบายให้ชัดเจน

4. คุณภาพ ตามแนวทางของ TQM ตามแนวคิดใหม่ คืออะไร

- () ก. สินค้า/บริการที่ตรงตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Product/Service Specification)
- () ข. สินค้า/บริการที่สร้างความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ลูกค้า ซึ่งจะสะท้อนกลับมาเป็นข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์อีกหนึ่ง
- () ค. สินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด
- () ง. การบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในสูงสุด

5. ระบบการบริหารที่ต้องนำมาใช้ใน TQM คืออะไร

- () ก. การบริหารนโยบาย (Policy Management)
- () ข. การบริหารงานประจำวัน (Daily Management)
- () ค. QC Circle, 5 ส., ระบบข้อเสนอแนะ (Kaizen Suggestion System : KSS)
- () ง. ถูกทุกข้อ

6. วิธีการทำงานแบบใดได้ผลดีที่สุด ในการพัฒนาคุณภาพการทำงานโดยใช้ TQM

- () ก. การทำงานเป็นทีม
- () ข. ต่างคนต่างทำ
- () ค. ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจ
- () ง. ลูกคามีส่วนร่วม

7. ขั้นตอนการแก้ปัญหาในกิจกรรมกลุ่มคุณภาพประกอบด้วยกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง --> แยกข้อ

- () ก. 3 ขั้นตอน วางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบผลการปฏิบัติ
- () ข. 4 ขั้นตอน วางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบผลการปฏิบัติ ปรับปรุงแก้ไข
- () ค. 3 ขั้นตอน วางแผน ปรับปรุงแก้ไข ลงมือปฏิบัติ
- () ง. 4 ขั้นตอน วางแผน ปรับปรุงแก้ไข ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบผลการปฏิบัติ

8. การบริหารระบบ TQM จากล่างสู่บน (Bottom up Activities) ประกอบด้วยอะไรบ้าง

- () ก. QCC, 5ส.
- () ข. 5ส , Suggestion, QCC
- () ค. Suggestion, ประเมินความเสี่ยง
- () ง. ไม่มีข้อถูก

9. การแยกสิ่งของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน อยู่ในขั้นตอนใดของกิจกรรม 5 ส

- () ก. สะดวก
- () ข. สะอาด
- () ค. สะอาด
- () ง. สุขนิสัย

10. Q.C.Circle (QUALITY CONTROL CIRCLE) หมายถึง

- () ก. เสนอการแก้ปัญหาที่เพิ่มประสิทธิภาพของสินค้า / บริการ
 - () ข. การเสนอแนะงานที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบให้คนอื่นนำไปแก้ไข
 - () ค. การเพิ่มความปลอดภัย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - () ง. กลุ่มคน 3- 10 คน รวมตัวกันอย่างอิสระเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน
- ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

11. Kaizen หมายถึงอะไร

- () ก. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุก ๆ คน
- () ข. การประเมินความเสี่ยง
- () ค. การวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัย
- () ง. ไม่มีข้อถูก

12. เพราะเหตุใด การเริ่มทำ TQM ต้องให้ความสำคัญกับ Bottom up Activities

- () ก. ทำง่าย และเห็นความคืบหน้าที่รวดเร็ว
- () ข. ขั้นตอนทำไม่ยุ่งยาก เหมือนกับ การทำ Policy Management
- () ค. เพราะผู้ปฏิบัติงานจะทราบขั้นตอนการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี
- () ง. ไม่ต้องใช้งบประมาณในการทำกิจกรรม

13. โดยภาพรวมการบริหารงานด้วยระบบ TQM ประกอบด้วยอะไรบ้าง

- () ก. Policy Management
- () ข. Daily Management
- () ค. Bottom up Activities
- () ง. ถูกทุกข้อ

รายการตรวจสอบระบบงานป้องกันการสูญเสีย
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป / ผู้จัดการฝ่าย สายป้องกันการสูญเสีย

สาขา.....

วันที่

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
รายการที่ Audit ตรวจสอบพบข้อบกพร่อง					
จุดการควบคุม					
1. ระบบ CCTV	1.1 แผนกป้องกันการสูญเสียได้จัดทำ Lay out จุดติดตั้งกล้อง CCTV ให้ Update ตรงกับจุดจริงหรือไม่				2 = ปฏิบัติได้ถูกต้อง
2. การควบคุม การเบิกจ่าย กุญแจสาขา	2.1 ได้รับการตรวจสอบและจัดทำสารบัญรายการกุญแจตามระเบียบบริษัท 2.2 แผนกป้องกันการสูญเสียได้จัดทำสมุดควบคุมการเบิกจ่ายกุญแจสาขาหรือไม่ 2.3 แผนกป้องกันการสูญเสียทำการบันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายกุญแจครบถ้วนหรือไม่ 2.4 แผนกป้องกันการสูญเสียได้จัดทำสารบัญการจัดเก็บกุญแจติดไว้ที่ ตู้ KEY BOX เพื่อแสดง Number ของกุญแจหรือไม่				1= ปฏิบัติได้บางส่วน 0= ไม่ปฏิบัติ
3. การปฏิบัติ สำหรับ ทรัพย์สิน/สินค้า ที่ถูกค้ำลิ้ม	3.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติสำหรับทรัพย์สิน/สินค้าลูกค้ำลิ้มหรือไม่ 3.2 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้ขออนุมัติจาก ผจก.สาขาในการดำเนินการต่อสินค้าลูกค้ำลิ้มที่เกินกำหนด 3 เดือนหรือไม่				
4. การเข้า-ออก บริษัทของ พนักงานหรือผู้ มาติดต่อ	4.1 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้จัดทำสมุดควบคุมการเบิกใช้บัตรต่าง ๆ หรือไม่ 4.2 พนักงานป้องกันการสูญเสียมีการ Running Number บัตรต่าง ๆ ให้ต่อเนื่องหรือไม่ 4.3 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้จัดทำใบบันทึกการตรวจสอบบัตรของการคุ้มครองหรือไม่				

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
5. การตรวจสอบ ใบนำออก (ใบสองสี)	5.1 พนักงานป้องกันการสูญเสียตรวจสอบ 100% และสำเนาอยู่ ครบหรือไม่ 5.2 พนักงานป้องกันการสูญเสียตรวจสอบสินค้า/ทรัพย์สินเกิน กำหนด และแจ้งสาขาคำเนินการหรือไม่				
Back Stock					
6. การ ปฏิบัติงานจุด พื้นที่รับสินค้า	6.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติหน้าที่จุดรับส่งสินค้า หรือไม่ 6.2 การตรวจสอบสินค้าจัดส่งลูกค้า 6.3 การตรวจสอบสินค้า โอน ซ่อม เปลี่ยน คืน 6.4 การตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถ 6.5 การตรวจสอบสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้า 6.6 การตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำจุดพื้นที่รับสินค้า 6.7 การตรวจสอบสินค้า ขาด เกิน ชำรุด 6.8 การทำคดีสอบสวนกรณีสินค้าชำรุดเสียหาย 6.9 การตรวจสอบ Duplicate 6.10 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้ตรวจสอบการผ่านเส้นห้าม ผ่านในพื้นที่ Back stock ของ Vendor หรือไม่ 6.11 หาก Vendor มีความจำเป็นต้องผ่าน พนักงานป้องกันการ สูญเสียได้ให้ Vendor ไปแลกบัตรหรือไม่ และเมื่อจะออกจากพื้นที่ รปภ. ได้ค้นตัว Vendor หรือไม่				
7. การ ตรวจสอบสินค้า RTV	7.1 พนักงานป้องกันการสูญเสียตรวจสอบ 100% และเก็บสำเนา หลักฐานไว้หรือไม่ 7.2 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้จัดทำทะเบียนควบคุมสินค้า RTVหรือไม่				
Sales Area					
8. การ ปฏิบัติงานใน การตรวจพื้นที่ เสี่ยง	8.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียตรวจพื้นที่เสี่ยงต่อการสูญ หายตามเวลาที่กำหนดหรือไม่				

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
9. การควบคุม การขายสินค้า Power Tool	9.1 ตรวจสอบใบรายงานการขายว่ามี การ ระบุ รายละเอียด ต่างๆ และ ลงนามครบถ้วนหรือไม่ 9.2 กรณีสินค้าชิ้นใหญ่ที่ใส่ถุงไม่ได้ พนักงานป้องกันการสูญเสีย ได้ติด Sticker label และ แสตมป์ Loss Prevention ตรวจสอบแล้ว (CA) พร้อมลงชื่อ LP หรือไม่ 9.3 พนักงานป้องกันการสูญเสียได้ลงชื่อในใบรายงานการขายหรือไม่				
การปฏิบัติตามมาตรฐาน LP					
10. พนักงาน แผนกป้องกันการ สูญเสีย	10.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียทราบแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระบบงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ 10.2 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียสามารถอบรมชี้แจงแนะนำการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือไม่ 10.3 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความปลอดภัยภายในสาขา 10.4 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียทำการตรวจสอบสินค้า SO หลังแนวแคชเชียร์และประทับตรา , ลงชื่อตรวจสอบหรือไม่				
11. เจ้าหน้าที่ รักษาความ ปลอดภัย	11.1 มีความรู้ความสามารถตามคำพรรณาลักษณะงาน (JD) ที่บริษัทกำหนดหรือไม่ 11.2 การแต่งกาย,มารยาทในการปฏิบัติงาน,การทักทาย,การแสดงความเคารพ อย่างเหมาะสมหรือไม่				
12. การเตรียมรับ สถานการณ์เมื่อ เกิดเหตุวิกฤติ	12.1 พนักงานป้องกันการสูญเสียมีความตื่นตัวพร้อมเผชิญสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุวิกฤติอยู่ตลอดเวลา				
	12.2 ผก.ก.แผนกป้องกันการสูญเสียได้ทำการซักซ้อมความเข้าใจทีมเผชิญสถานการณ์วิกฤตสาขา 2 เดือน / ครั้ง หรือไม่				
	รวม	0	0	0	0

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
การปฏิบัติตามมาตรฐาน LP					
1. พื้นที่ขาย	1.1 การจัดสินค้า Promotion ด้านหลังแนวแคชเชียร์และพื้นที่ ด้านนอกกระทำอย่างถูกต้องไม่ล่อแหลมต่อการโจรกรรม 1.2 การดำเนินการต่อทรัพย์สินของลูกค้าลิ้มในพื้นที่กระทำ อย่างถูกต้อง 1.3 การซื้อสินค้าพนักงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 1.4 การปฏิบัติของแคชเชียร์ในระหว่างการ Pick Upเป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนด 1.5 การตรวจสอบสินค้าคืนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 1.6 การตรวจสอบสินค้าของแถมเป็นไปตามมาตรฐาน				2 = ปฏิบัติได้ ถูกต้อง 1= ปฏิบัติ บางส่วน 0= ไม่ปฏิบัติ
2. การปฏิบัติงาน จุดหลังแนว แคชเชียร์	2.1 การตรวจสอบการผ่านเข้า - ออก ของพนักงาน,แม่บ้านและ ช่างซ่อมบำรุง 2.2 ตรวจสอบการผ่านเข้า - ออก ของสินค้า 2.3 ตรวจสอบสินค้า เปลี่ยน คิน ซ่อม ของลูกค้าที่จุดบริการ ลูกค้า 2.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแคชเชียร์				
3. การปฏิบัติ เมื่อทำการ Pick up และ Closing	3.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย เข้าร่วมการ Pick up และ Closing หรือไม่ 3.2 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียประจำห้องโทรศัพท์วงจร ปิดทำการบันทึกภาพขณะทำการ Pick up และ Closing หรือไม่ 3.3 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานการปฏิบัติเมื่อทำการ Pick up และ Closing หรือไม่				
4. การ ตรวจสอบและ การนับสินค้า แผนก Wood Center	4.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติตามมาตรฐานการ ตรวจสอบและการนับสินค้า แผนก Wood Center หรือไม่				

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
5. การเปิด-ปิด ระบบสัญญาณ แจ้งเตือนการ โจรกรรม	5.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติตามมาตรฐานการ เปิด-ปิด ระบบสัญญาณแจ้งเตือนการโจรกรรมหรือไม่				
6. การแต่งกาย ของพนักงาน แผนกป้องกัน การสูญเสีย	6.1 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบบริษัท 6.2 บุคลิกภาพและการวางตัวเหมาะสม				
7. การเปิดกล่อง KEY BOX	7.1 แผนกป้องกันการสูญเสียได้กำหนดให้ DUTY/DIV และ ผู้จัดการสาขาเป็นผู้ทำการเปิดกล่อง KEY BOX เพื่อทำการจ่าย กุญแจสาขาหรือไม่				
8. การเปิดประตู พื้นที่ ส่วนการขาย สำหรับลูกค้า	- แผนกป้องกันการสูญเสียได้ปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้หรือไม่ 8.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย ไขกุญแจประตู พื้นที่ ส่วนสำนักงานและพื้นที่ส่วนการขาย โดยทำการไขกุญแจประตู เตรียมไว้ แต่ยังไม่ต้องเปิดประตู ก่อนถึงเวลาเปิดทำการของ สาขา 10 นาที 8.2 จัดให้มีพนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย / เจ้าหน้าที่ รักษา ความปลอดภัย ประจำประตูจุดนั้นทันที เพื่อ เตรียมเปิดประตู เมื่อถึงกำหนดเวลา 8.3 เมื่อ พนักงาน บริการลูกค้าผู้ประกาศบอกเวลาการเปิดสาขา พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย / เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยได้ทำการเปิดประตูทั้งหมดทันที 8.4 เมื่อเปิดประตูทั้งหมดแล้วเสร็จ ได้ติดต่อ Duty เพื่อนำกุญแจ สาขามาจัดเก็บในกล่อง Key Box และลงบันทึกใน "สมุด ควบคุมการเบิกจ่ายกุญแจสาขา"				
9. การเปิดประตู พื้นที่ส่วนการ ขายสำหรับ ลูกค้า	9.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียทำการเปิดสาขาเรียบร้อยแล้ว แล้วได้ทำการบันทึกรายงานการเปิดสาขาในแบบฟอร์มตาราง ตรวจสอบของพนักงานป้องกัน การสูญเสียและนำส่งให้ ผู้จัดการสาขาก่อนเวลา 10.00 น				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
10. การปิดประตูพื้นที่ส่วนการขายสำหรับลูกค้า	- พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติดังนี้หรือไม่ 10.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย ประจำจุดการ์ดรวม พร้อม Duty2 มาเปิดกล่อง Key Box ที่ การ์ดรวม 10.2 Duty 2 เปิดกล่อง Key Box เพื่อให้ พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย นำกุญแจสาขาออกจากกล่อง Key Box และลงบันทึกใน " สมุดควบคุมการเบิกจ่ายกุญแจสาขา " 3. ก่อนถึงเวลา สาขาปิดการให้บริการ 10 นาที พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย ทำหน้าที่ปิดประตูประจำจุดปิดประตู หน้าสาขาทั้งหมด 4. พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย ปิดประตูพื้นที่หน้าสาขาเมื่อ พนักงานบริการลูกค้า เปิดประกาศเสียงตามสาย เกี่ยวกับการปิดให้บริการของสาขา				
11. การเบิกกุญแจใช้ในสาขากรณีอื่นๆ	- แผนกป้องกันการสูญเสียได้ดำเนินการดังต่อไปนี้หรือไม่ 11.1 ให้หน่วยงานที่ขอใช้กุญแจ จัดทำ "บันทึกภายใน" แจ้งวัตถุประสงค์ พร้อมรายละเอียดการใช้ ส่งให้ DIV ระดับสังกัด หรือ Duty ลงนามอนุมัติ พร้อมนำส่งพนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียประจำจุด การ์ดรวม 11.2 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียประจำจุดการ์ดรวมตรวจสอบเอกสาร หากถูกต้อง ติดต่อ Duty เพื่อมาเปิดกล่อง Key Box และปฏิบัติตามขั้นตอนการเบิกจ่ายกุญแจสาขา 11.3 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสีย เป็นผู้ถือกุญแจสาขาไปเปิดให้หน่วยงานที่ขอใช้เท่านั้น พร้อมอยู่ดูแลจนปฏิบัติงานเสร็จ จึงปิดล็อกประตูและนำกุญแจมาเก็บที่กล่อง Key Box				
12. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	12.1 มีความรู้ความสามารถตามคำพรรณนาลักษณะงาน (JD) ที่บริษัทกำหนด 12.2 การแต่งกาย,มารยาทในการปฏิบัติงาน,การทักทาย,การแสดงความเคารพ อยู่ในเกณฑ์ดี 12.3 ทำการตรวจค้นตัวพนักงานในการผ่านเข้า – ออก ระหว่างพื้นที่ขายและหลังแนวแคชเชียร์อย่างถูกต้อง				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
	12.4 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบและตรวจค้นการผ่าน เข้า – ออก ตามมาตรฐานที่กำหนด 12.5 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำการตรวจสอบและตรวจค้นการนำขยะออกนอกพื้นที่สาขาโดยละเอียด 12.6 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจัดทำบันทึกหลักฐานการนำวัตถุ/สิ่งของหรืออุปกรณ์เข้า – ออก โดยมีลายเซ็นผู้อนุมัติถูกต้อง 12.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบันทึกข้อมูลในเอกสารลงทะเบียนผู้มาติดต่ออย่างถูกต้องสมบูรณ์ 12.8 การควบคุมบัตรต่าง ๆ เป็นไปตามด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ 12.9 ทำการรณหมายเลขบัตรต่าง ๆ ให้ต่อเนื่องกัน				
13. การปฏิบัติงานห้องโทรศัพท์วงจรปิด	13.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียตรวจปฏิบัติงานในห้องโทรศัพท์วงจรปิดหรือไม่ 13.2 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียทำการบันทึกเหตุการณ์ลงในสมุดควบคุมหรือไม่ 13.3 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดในมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่ รวม	0	0	0	0
ระบบ Security & Safety					
จุดการตรวจ					
1. ระบบ CCTV	1.1 ระบบ CCTV ในพื้นที่รับสินค้า ครอบคลุมและตรวจสอบความเคลื่อนไหวของบุคคลและยานพาหนะในพื้นที่รับสินค้า 1.2 ระบบ CCTV ทางเข้า – ออก พนักงาน ครอบคลุมความเคลื่อนไหวของบุคคลเข้า – ออก บริเวณทางเข้า – ออกพนักงาน 1.3 ระบบ CCTV ในพื้นที่ขาย สามารถตรวจสอบพื้นที่โดยไม่มีสิ่งของกีดขวางหรือปิดบังการตรวจการณ์				2 = ปฏิบัติได้ถูกต้อง 1= ปฏิบัติบางส่วน

หัวข้อ ตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
	1.4 ระบบ CCTV ในพื้นที่ขายที่กำหนดเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการ สูญหายของสินค้าได้ตรวจจับพื้นที่อยู่ตลอดเวลา 1.5 ระบบ CCTV ในพื้นที่ขายจุดแนวแคชเชียร์ได้ตรวจจับการ ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานแคชเชียร์อยู่ตลอดเวลา 1.6 ระบบ CCTV ในห้องมั่นคงได้ตรวจจับการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานในห้องมั่นคงตลอดเวลา 1.7 ระบบ CCTV ได้ถูกบันทึกไว้ตลอดเวลา 1.8 ระบบ CCTV ได้ถูกใช้เต็มตามขีดความสามารถที่กำหนด และสามารถใช้งานได้ 100%				0= ไม่ปฏิบัติ
2. ระบบป้องกันการ การบุกรุก	2.1 ระบบป้องกันการบุกรุกได้รับการตรวจสอบให้สามารถ ใช้งานได้คืออยู่เสมอ 2.2 มีการประเมินนับบำรุงและทดสอบการทำงานตามวงจร				
3. อุปกรณ์การ รักษาความ ปลอดภัยตาม มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	3.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
4. การใช้ตู้ Locker	4.1 พนักงานแผนกป้องกันการสูญเสียตรวจสอบตู้ Locker ตาม มาตรฐานการปฏิบัติสำหรับการใช้ตู้ Locker สำหรับพนักงาน และพนักงานช่วยขายหรือไม่				
Sales Area					
5. การติดตั้ง แผนผังอุปกรณ์ พิเศษและป้าย มาตรการ ดำเนินคดีต่อผู้ ลักทรัพย์	5.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
6. ระบบให้แสงสว่าง	6.1 ระบบให้แสงสว่างภายในและภายนอกอาคารมีความแสงสว่างเพียงพอ 6.2 สินค้าในพื้นที่เสี่ยงต่อการสูญหายมีแสงสว่างเพียงพอต่อการตรวจจับด้วยระบบกล้อง CCTV				
7. พื้นที่ขาย	7.1 ความสะอาดของพื้นที่ 7.2 สินค้าภายในร้านจัดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในลักษณะปลอดภัย 7.3 พนักงานไม่ใช้อุปกรณ์ผิดประเภทและวัตถุประสงค์โดยประมาณ 7.4 การจัดเรียงสินค้าบน Top Stock ไม่สูงจนเกินไปและตั้งตรง 7.5 ไม่มีสินค้ากีดขวางบริเวณทางเดิน 7.6 สินค้าภายในร้านต้องจัดเรียงห่างจากหัว โปรยน้ำฝอยไม่น้อยกว่า 60 ซม. 7.7 บันไดสแตนด์มีความมั่นคงและได้รับการหล่อลื่นพร้อมใช้งาน				
ระบบความปลอดภัย		-	-	-	-
จุดการคุ้มครอง					
8. ระบบตรวจจับสัญญาณเตือนภัยด้วยระบบควัน	8.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
9. ระบบตรวจจับสัญญาณเตือนภัยด้วยความร้อน	9.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
10. ระบบ ดับเพลิงแบบ โปรยน้ำฝอย	10.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
11. ระบบ สัญญาณแจ้ง เหตุชนิดคิงด้วย มือ	11.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
12. แผนผัง ระบบความ ปลอดภัย	12.1 แผนกป้องกันการสูญเสียได้จัดทำ Lay out ระบบป้องกัน และระงับอัคคีภัยให้ Update ตรงกับความจริงหรือไม่				
13. นโยบายและ คำสั่งด้านความ ปลอดภัย	13.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบงานรักษาความปลอดภัย และนโยบาย,คำสั่งด้านความปลอดภัยมีความเหมาะสมและ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน				
14. การบันทึก ป้ายสถิติความ ปลอดภัย	14.1 ได้จัดทำบันทึกสถิติความปลอดภัยอย่างถูกต้อง				
การตรวจพื้นที่สาขา					
15. ระบบเครื่อง สูบน้ำดับเพลิง	15.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
16. พื้นที่ สำนักงานและ ห้องควบคุม	16.1 สะอาดและเป็นระเบียบ 16.2 ของใช้ประจำสำนักงานจัดวางอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย 16.3 สายไฟฟ้าและปลั๊กไฟฟ้าติดตั้งอย่างปลอดภัย 16.4 ไม่มีเครื่องคั่วอาหารภายในสำนักงาน				
17. พื้นที่รอบ อาคาร	17.1 แนวรั้วรอบอาคารอยู่ในสภาพสมบูรณ์ (เว้นสาขาที่อยู่รวม กับห้างอื่น)				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
	17.2 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถสวมเสื้อสะท้อนแสง 17.3 มีป้ายแจ้งเตือน/บังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยในการจราจร 17.4 มีป้ายสัญลักษณ์ความปลอดภัย (ห้ามสูบบุหรี่, วัตถุไวไฟ)				
18. พื้นที่ภายในคลังสินค้า (เฉพาะ DC)	18.1 พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานสวมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่ทางบริษัทจัดเตรียมไว้ให้ในการทำงาน 18.2 มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน 18.3 พื้นที่ภายในคลังสินค้าสะอาดและเป็นระเบียบ 18.4 ไม่มีน้ำ, น้ำมัน หกนองพื้น, ทางเดินหรือทางรถวิ่ง 18.5 ไม่มีสิ่งของกีดขวางทางรถวิ่งและทางเดิน 18.6 ไม่มีสิ่งของหรือสินค้าปิดกั้นบริเวณเส้นทางไปสู่ประตูหนีไฟ 18.7 ไม่มีสิ่งของหรือสินค้าปิดกั้นบริเวณเส้นทางไปสู่ตู้ดับเพลิง 18.8 ไม่มีสินค้าจัดเรียงสูงจนน่าจะเกิดอันตราย 18.9 พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องติดบัตรพนักงานตลอดเวลา 18.10 ชั้นเก็บสินค้าไม่ชำรุด 18.11 ขา RACK ไม่ชำรุดพร้อมใช้งาน 18.12 การนำสินค้าเข้า – ออก สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง 18.13 การใช้พาเลทชำรุดวางสินค้า 18.14 การวางสินค้าใน Location ไม่วางยื่นออกมาจาก Rack 18.15 การใช้รถยกไม่จอดขวางทางเดินและทางรถวิ่ง 18.16 ไม่ขับรถด้วยความเร็ว 18.17 มีการตรวจสอบสภาพของรถยกก่อนนำไปใช้งาน 18.18 นำกุญแจรถติดตัวไปทุกครั้งเมื่อลงจากรถ 18.19 มีการจัดทางสินค้าเข้า-ออกแยกอย่างชัดเจนหรือไม่				
19. การสูบบุหรี่	19.1 ได้กำหนดการห้ามสูบบุหรี่อย่างเหมาะสม				
Sales Area					
20. ถังน้ำยาดับเพลิง	20.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
21. ตู้อุปกรณ์ดับเพลิง	21.1 ได้รับการตรวจสอบและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				

หัวข้อตรวจสอบ	รายการตรวจสอบ	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
22. ช่องทางเข้าออก, ประตูหนีไฟ และหน้าต่าง	22.1 ช่องทางเข้า – ออก มีเจ้าหน้าที่ ปรก.ประจำจุด 22.2 ประตูหนีไฟได้รับการปรนนิบัติบำรุงและทดสอบการทำงานตามวงรอบ 22.3 ไม่มีสิ่งกีดขวางบริเวณประตูหนีไฟ 22.4 หน้าต่างได้รับการปิดล็อกด้วย Security Locking Seal หรือ กุญแจ				
	รวม	0	0	0	0

การประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของ LP โดยผู้จัดการสาขา

โปรดกรอกคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนลงในช่องระดับคะแนนการประเมินแต่ละข้อตามความเหมาะสม

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
1	พนักงานป้องกันการสูญเสียน				2 = ปฏิบัติได้ถูกต้อง
2	ตอบสนองการปฏิบัติงานในการสนับสนุนสาขาตามที่ได้รับมอบหมายได้				1= ปฏิบัติบางส่วน
3	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วและในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน				0= ไม่ปฏิบัติ
4	สามารถติดต่อ LP ได้ตลอดเวลา				
5	มีความรู้และปฏิบัติงานตามมาตรฐานด้วยความเข้มงวดและเข้มแข็ง				
6	ติดตามงานและประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องจนสามารถปิด case ที่เกิดขึ้นได้				
7	ตรวจสอบบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเข้มงวด				
8	ตรวจสอบดูแลระบบ CCTV และระบบป้องกันโจรกรรมให้สามารถใช้งานได้ทุกจุด (ยกเว้นกรณีส่งซ่อม)				
9	ควบคุมการเบิก-จ่ายกุญแจอย่างเข้มงวดตามมาตรฐาน				
10	เข้มงวดในการนำทรัพย์สินออก โดยการใช้ใบ 2 สี และมีการติดตามทรัพย์สินหากเกินกำหนดเวลา				
11	ตรวจสอบการรับสินค้าที่ GR และการจัดส่งสินค้าที่ DS ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน				
12	ตรวจสอบสินค้า RTV และสินค้าเปลี่ยน โอน ซ่อม ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน				
13	ทำการ Spot check สินค้ากลุ่มเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหายอด diff ของสินค้า				
14	ตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงต่อการสูญหาย และตรวจพื้นที่เพื่อความปลอดภัยตาม				
15	ห้วงเวลาที่กำหนด				
16	อบรม รปภ. ก่อนเข้าปฏิบัติงานทุกเช้า				
17	ควบคุม ตรวจสอบ และกำกับดูแลให้ รปภ. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง				

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	คะแนน			หมายเหตุ
		2	1	0	
15	อำนวยความสะดวก และสวดส่งดูแลช่วยเหลือลูกค้า				
	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย				
16	มี รปภ. ปฏิบัติหน้าที่ครบตามจุดที่กำหนด				
17	รปภ. มีความรู้ในหน้าที่งานแต่ละจุด และปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง				
18	รปภ. พกคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และบัตร Job งานประจำตัว				
19	รปภ. มีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด				
20	รปภ. มีมารยาท ทักทายลูกค้า และอำนวยความสะดวก สวดส่งดูแลช่วยเหลือลูกค้า				
	รวมคะแนน	0	0	0	0

สำนักตรวจสอบภายใน

แผนการตรวจสอบ สำหรับการตรวจสอบ LP สาขา ประจำปี 2552

หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีการตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ			จำนวนสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง
			RS			
1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ LP ในการตรวจสอบดังนี้	- เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติหน้าที่ ณ ลาน Load สินค้าและตรวจสอบอย่างเหมาะสม	สังเกตการณ์การปฏิบัติงานของ LP ดังนี้				
1.1 การเปลี่ยน/คืน/ซ่อม สินค้า		1. การตรวจ เปลี่ยน/คืน/ซ่อมสินค้า Homepro				
		- มีการตรวจสอบใบเปลี่ยน/คืน/ซ่อมสินค้า Homepro เปรียบเทียบกับสินค้า และใบ Return Slip	1	1	1	3
		- มีการบันทึกในสมุดควบคุมการเปลี่ยน /คืน/ซ่อม	1	1	1	10
1.2 การส่งสินค้าให้ลูกค้า		2. การตรวจสินค้าก่อนส่งให้ลูกค้า	1	1	1	0
		- มีการตรวจสอบใบแจ้งงานเปรียบเทียบกับใบส่งสินค้าและสินค้าจริงก่อนปล่อยสินค้าลงรถขนส่ง				
1.3 การนำสินค้า/ทรัพย์สินเข้า - ออก นอกบริษัทฯ		3. ตรวจสอบรายการคงค้างในใบนำสินค้า /ทรัพย์สินออกนอกบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้ นำกลับเข้ามา ว่า LP มีการติดตาม ตามข้อกำหนดหรือไม่	1	1	1	1
		- มีการตรวจสอบเอกสารการนำสินค้า/ทรัพย์สินออกนอกบริษัทฯ และมีการติดตามตามข้อกำหนดของบริษัทฯ				
1.4 การจัดการสินค้าเสียหาย		4. ตรวจสอบรายการจัดการสินค้าเสียหาย ว่า LP ได้ดำเนินการจนจบ Process แล้วหรือไม่		1	1	8
1.5 ประตุนิไฟ		5. การตรวจสอบประตุนิไฟ	1	1		8
		- ตรวจสอบประตุนิไฟ ว่าได้มีการติดตั้ง Security Locking Seal พร้อมการบันทึกในสมุดควบคุมว่า LP ได้มีการตรวจสอบทุกวันอาทิตย์หรือไม่				

หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีการตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ			จำนวนสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง
			RS			
2. ตรวจสอบการควบคุมการเข้า-ออกบริษัทฯ ของพนักงานหรือผู้มาติดต่อ	- เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมคนเข้า-ออก บริษัทฯ อย่างเหมาะสม	1. ตรวจสอบ Running No. ของบัตรต่าง ๆ ว่ามีครบถ้วนหรือไม่โดยเปรียบเทียบกับ สมุดควบคุม	1	1	1	5
		2. ตรวจสอบกรณีบัตรสูญหายว่า LP มีการติดตามหาสาเหตุหรือไม่		1	1	10
		3. สังเกตการณ์การตรวจพนักงานเข้า-ออก จะต้องค้นตัว, กระเป๋า หรือถุงทุกครั้ง ที่ออกจาก Store	1	1	1	2
3. การปฏิบัติงานของ LP ในการตรวจ พื้นที่เสี่ยง	- เพื่อให้มั่นใจว่า LP มีการตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงตามตามข้อกำหนด	- ตรวจสอบการลงนามของ LP ในใบบันทึก การตรวจจุดเสี่ยงว่าได้บันทึกตรวจสอบระหว่างเวลา ที่ต้องลงนาม	1	1	1	9
4. การปฏิบัติงานของ LP ในการตรวจสอบระบบ Safety 4.1 ระบบ CCTV ที่สาขา	- เพื่อให้มั่นใจว่ามีการติดตั้งระบบ Safety ครอบคลุมถึงจุดเสี่ยงทุกจุด - เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดูแลระบบ Safety ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	1. การตรวจสอบระบบ CCTV ที่สาขา - ตรวจสอบกล้อง CCTV ว่าติดตั้งตามจุดที่กำหนดไว้หรือไม่ - กรณีมีการย้ายจุดติดตั้งกล้อง CCTV ให้สอบถามถึงสาเหตุที่ต้องย้ายกล้องต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติตามอำนาจ ดำเนินการมีความเหมาะสมหรือไม่ - ตรวจสอบการทำงานของกล้อง CCTV ว่ามีสภาพพร้อมใช้งาน 2. การตรวจสอบถังดับเพลิง - ประเภทของถังดับเพลิงถูกต้องตามที่ กำหนดในแต่ละพื้นที่เสี่ยง - ต้องไม่หมดอายุ - ระดับของน้ำยาในถังต้องเต็มพร้อมใช้งาน - มีการตรวจสอบสภาพถังดับเพลิงตาม ข้อกำหนดหรือไม่	1	1	1	0
4.2 ถังดับเพลิงประเภทถังดับเพลิง			1	1	1	0
- ถังคาร์บอนไดออกไซด์ (แดง) ใช้ภายในอาคารสำหรับไฟที่เกิด จากแก๊ส น้ำมันและไฟฟ้า			1	1	1	0
- ถังฮาโลน (เหลือง) ของสารเคมีเป็น 5 ปีอายุ ใช้สำหรับเกิดจากเชื้อเพลิงธรรมชาติ, แก๊ส,			1	1	1	0
				1		6

หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีการตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ			จำนวนสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง
			RS			
น้ำมัน , อุปกรณ์ไฟฟ้า 4.3 ประตูด่านไฟและป้ายบอกทาง ไฟ		5. การตรวจสอบประตูด่านไฟและป้ายบอกทางไฟ - ประตูด่านไฟไม่มีสิ่งกีดขวางทางเข้าออก - ป้ายบอกทางไฟได้มีการจัดวางตาม Lay out ที่กำหนด - ป้ายบอกทางไฟไม่มีการชำรุดเสียหาย	1	1	1	0
			1	1	1	1
			1	1	1	1

ภาคผนวก จ
การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถาม



Surasit Sunanta
<surasit_sunanta@carrefour.com>

03/03/2009 10:15

To Thanapuedr@homepro.co.th

cc

Subject Fw: ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

พี่ครับ
จากที่คุยกันเรื่องแบบสอบถาม ผมเห็นด้วยครับ

Best Regards,
Surasit Sunanta
Thailand National Security Manager

----- Forwarded by Surasit Sunanta/THAIL/Carrefour on 03/03/2009 10:14 -----

Thanapued
Rattanajaturon/HMPRO
01/03/2009 13:11

To surasit_sunanta@carrefour.com, chaisith sripetch
<joe1955th@yahoo.com>, Pongsak
Khongkhangam/HMPRO

cc

Subject ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน คุณสุรสิทธิ์ฯ, คุณชัยสิทธิ์ฯ, คุณพงษ์ศักดิ์ฯ

เนื่องจากผมกำลังศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขณะนี้อยู่
ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผมได้จัดทำเรื่อง การจัดการงานป้องกันการสูญเสียด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยรวม
กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถาม ดังนั้นผมจึงขอความกรุณาจาก
ท่านช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อจะนำไปปรับปรุงและแจกแบบสอบถามต่อไป

ขอความกรุณาตอบกลับภายในวันที่ 5 มี.ค.52 ครับ

ขอบคุณครับ

ธนพฤทธ์



chaisith sripetch
<joe1955th@yahoo.com>

05/03/2009 20:43

Please respond to
schaisith@hotmail.com

To Thanaprued Homepro <thanapuedr@homepro.co.th>

cc

Subject Fw: ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

คุณธนพฤทธ์

ผมมีความเห็นดังนี้
สมมติฐานการวิจัยมุ่งเน้น
ประสิทธิภาพการจัดการงาน
ป้องกันการสูญเสีย ผมมอง
ว่าเป็นการป้องกันภายใน
(ของหน่วยป้องกัน) ซึ่งมี
ปัจจัยอื่น ๆ (ปัจจัยภายนอก)
ที่สำคัญ เช่น ลูกค้าย (ชั้นแถว,
แก๊งลักทรัพย์) เครื่องมือ
ป้องกัน เช่น ระบบ EAS,
CCTV เป็นต้น ผมว่าถ้าเพิ่ม
เต็มปัจจัยเหล่านี้จะทำให้
ประสิทธิภาพการป้องกันของ
หน่วยงาน แม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่ง
ทั้งนี้งานวิจัยนี้อาจจะมีเวลา
จำกัดหรืออาจมุ่งเน้นเฉพาะ
บุคลากรภายในที่เกี่ยวข้อง
ภายในองค์กรเท่านั้น

สรุปผมอ่านแล้ว ผม
อาจจะมองประเด็นกว้างไป
อื่น ๆ เห็นด้วยครับ

Thanaprued
Rattanaajaturon/HMPRO
01/03/2009 13:11

To surasit_sunanta@carrefour.com, chaisith sripetch
<joe1955th@yahoo.com>, Pongsak
Khongkhangam/HMPRO

cc

Subject ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน คุณสุรสิทธิ์ฯ, คุณชัยสิทธิ์ฯ, คุณพงษ์ศักดิ์ฯ

เนื่องจากผมกำลังศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขณะนี้อยู่
ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผมได้จัดทำเรื่อง การจัดการงานป้องกันการสูญเสียด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยรวม

Pongsak
Khongkhagam/HMPRO
02/03/2009 11:21

To Thanapued Rattanaajaturon/HMPRO@HMPRO
cc
Subject Fw: ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน คุณธนพฤกษ์
ผมมีความเห็นเพิ่มเติมว่าในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ความน่าประเทพนักงานและการผ่านการอบรมระบบบริหาร
คุณภาพโดยรวมเข้ามาเป็นปัจจัยในการพิจารณา ซึ่งอาจมีผลในการแปรผล ส่วนสถานภาพ ผม คิดว่าไม่น่าจะมีผล
อย่างอื่นผมเห็นด้วยครับ
พงษ์ศักดิ์

----- Forwarded by Pongsak Khongkhagam/HMPRO on 02/03/2009 11:12 -----

Thanapued
Rattanaajaturon/HMPRO
01/03/2009 13:11

To surasit_sunanta@carrefour.com, chaisith sripetch
<joe1955th@yahoo.com>, Pongsak
Khongkhagam/HMPRO
cc
Subject ขอความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน คุณสุรสิทธิ์ฯ, คุณชัยสิทธิ์ฯ, คุณพงษ์ศักดิ์ฯ

เนื่องจากผมกำลังศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขณะนี้อยู่
ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผมได้จัดทำเรื่อง การจัดการงานป้องกันการสูญเสียด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยรวม
กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถาม ดังนั้นผมจึงขอความกรุณาจาก
ท่านช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อจะนำไปปรับปรุงและแจกแบบสอบถามต่อไป

ขอความกรุณาตอบกลับภายในวันที่ 5 มี.ค.52 ครับ

ขอบคุณครับ

ธนพฤกษ์

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนที่ 1 มี 5 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเขียนตอบตามความเหมาะสม

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุงาน

☐ 1) น้อยกว่า 4 เดือน

☐ 2) 4 เดือนขึ้นไปถึง 1 ปี

☐ 3) 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี

☐ 4) 3 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่า ม.6 / ปวช.

☐ 2) ม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า

☐ 3) ปวศ. หรือเทียบเท่า

☐ 4)ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. รายได้ต่อเดือนของท่าน

☐ 1) 6,500 – 8,500 บาท

☐ 2) 8,501 – 10,000 บาท

☐ 3) 10,001 – 15,000 บาท

☐ 4) 15,001 บาทขึ้นไป

5. ประเภทของพนักงาน

☐ พนักงานปฏิบัติการ

☐ พนักงานบังคับบัญชา

6. ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือไม่

☐ เคย

จำนวน.....ครั้ง

☐ ไม่เคย

แบบสอบถาม

เรื่อง

**การจัดการงานป้องกันการสูญเสียด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยรวม
กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)**

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาของผู้วิจัย ซึ่งกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจะรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของท่าน และนำไปประมวลผลเป็นข้อมูลในการศึกษา การให้ข้อมูลของท่านมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสายงานป้องกันการสูญเสียให้มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป ท่านไม่ต้องเขียนชื่อลงในแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

พันโท ธนพฤทธ์ รัตนจาตุรนต์

ส่วนที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบคำถามทุกคำถาม

ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการ TQM สามารถนำไปสู่ “องค์กรคุณภาพได้”					
2. การทำงานแบบเดิมก่อนนำ TQM มาดำเนินการมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานโดยใช้ TQM					
3. การนำหลักการ TQM มาดำเนินการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สายป้องกันการสูญเสียมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4. การทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ 5 ส, Suggestion, QCC เป็นกิจกรรมน่าเบื่อหน่าย					
5. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ในการปฏิบัติงานประจำวันเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
7. เมื่อมีโอกาสท่านมักอธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานประจำวันตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
8. การทำกิจกรรม 5ส ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานประจำ					
9. การทำกิจกรรม 5ส เป็นเรื่องที่ยุ่งยากในการปฏิบัติ					
10. การทำกิจกรรม 5ส จะประสบความสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติจากพนักงาน					
11. การเรียนรู้เพื่อทำกิจกรรม 5ส ต้องอาศัยเวลาและความตั้งใจเป็นอย่างมาก					
12. การทำกิจกรรม 5ส ช่วยทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน					
13. ท่านสามารถนำกิจกรรม 5 ส มาจัดหมวดหมู่สิ่งของในหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ					

ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
14. ผลที่ได้รับจากการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการทำ กิจกรรม Suggestion ไม่คุ้มค่า					
15. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้การทำกิจกรรม Suggestion ทำ ให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น					
16. ท่านสามารถนำแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพโดยการทำ กิจกรรม Suggestion มาใช้ได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการนำแนวคิดการทำกิจกรรม Suggestion มาปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ					
18. ท่านมีความพร้อมในการพัฒนาประสิทธิภาพงานโดยใช้ กิจกรรม Suggestion					
19. ท่านเข้าร่วมกิจกรรม QCC ด้วยความเต็มใจ					
20. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกกลุ่ม QCC					
21. ขั้นตอนในการนำกิจกรรมกลุ่ม QCC มาดำเนินการ เป็นเรื่องที่ สะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ					
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชุม กลุ่ม QCC ได้ในเวลาปฏิบัติงาน					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำปรึกษาได้ เมื่อเกิดปัญหา ในการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC					
24. ท่านสามารถนำกิจกรรมกลุ่มในระบบ TQM มาแก้ไขปัญห ในหน่วยงานได้เป็นผลสำเร็จ					
25. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการ TQM เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ควรได้รับการสนับสนุน ต่อไป					
26. ท่านคิดว่าจะนำหลักการ TQM มาปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประจำเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน					

ส่วนที่ 3

ประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสียด้วย TQM

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบคำถามทุกคำถาม

การจัดการระบบงานการป้องกันการสูญเสียด้วย TQM	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
1. งานป้องกันการสูญเสียที่กำหนดงานหลัก 3 งาน ได้แก่ การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท, ความปลอดภัย และการจัดการต่อเหตุวิกฤต มีความเหมาะสม					
2. การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท เป็นหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมกันดูแล					
3. การป้องกันสินค้าสูญหาย เสียหายมีประโยชน์จะสามารถทำให้บริษัทมีกำไรมากขึ้น					
4. สินค้าสูญหายเกิดจากพนักงานภายในทุจริตมากกว่าเกิดจากมิชฉาชีพภายนอก					
5. มาตรฐานการปฏิบัติงานป้องกันการสูญเสียเป็นแนวทางที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ					
6. งานด้านความปลอดภัยที่ดำเนินการอยู่ยังมีข้อบกพร่อง ควรมีการปรับปรุง					
7. การนำหลักการ TQM มาใช้จะทำให้ประสิทธิภาพการดูแลด้านความปลอดภัยดีขึ้น					
8. การสร้างความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น					
9. อัตราการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด					
10. พนักงานป้องกันการสูญเสีย ต้องมีความสามารถในการให้คำแนะนำพนักงานทั่วไปในเรื่องความปลอดภัย					

การจัดการระบบงานการป้องกันการสูญเสียด้วย TQM	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
11. การวางแผนจัดการเหตุวิกฤตทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ					
12. ปริมาณงานป้องกันการสูญเสียสมดุลกับอัตรากำลังพนักงานป้องกันการสูญเสีย					
13. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันการสูญเสียสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานและรวดเร็ว					
14. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันการสูญเสียปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานดีที่สุด					