



บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 02-7262555, 7262828

ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ		
รหัสเอกสาร	QM-MCC-01	จำนวนหน้า	26
แก้ไขครั้งที่	00	วันที่ประกาศใช้	11/05/2558

ผู้จัดทำ	นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม / Business Process
ผู้อนุมัติ (1)	คณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committees)
ผู้อนุมัติ (2)	นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ/ ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)
แผนก/ ส่วน/ ฝ่ายที่จัดทำ	ฝ่าย Business Process
ฝ่าย/ ส่วน/ แผนกที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานของบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
ผู้ทบทวน	กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

ตารางบันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	เลขที่ใบขออนุมัติ	รายละเอียด
00	11/05/2558	016/2558	เอกสารใหม่ แก้ไขจาก QM-CTR-01

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 1 : 26

สารบัญ

หน้า

บทนำ	3
1 ขอบเขต (Scope)	3
2 เอกสารอ้างอิง (Reference document)	3
3 คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)	3
4 ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality management system)	4
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)	4
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)	4
5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)	6
5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริการ (Management commitment)	6
5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)	7
5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)	7
5.4 การวางแผน (Planning)	8
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)	8
5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)	11
6 การจัดการทรัพยากร (Resource management)	12
6.1 บททั่วไป (General)	12
6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)	12
6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	12
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)	13
7 การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)	13
7.1 การวางแผนให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)	13
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)	13
7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)	14
7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)	15
7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)	15



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 2 : 26

	หน้า
8 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis, and improvement)	16
8.1 บททั่วไป (General)	16
8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)	16
8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming product & service)	18
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)	18
8.5 การปรับปรุง (Improvement)	18
ภาคผนวก	
ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)	20
ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow)	23
ค. กิจกรรมหลักของบริษัท (Core activities)	24

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 3 : 26

บทนำ

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท (General)

- บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd. , MCC) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2552 ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง รวมทั้งซอฟต์แวร์ ผ่านผู้ค้าระบบคอมพิวเตอร์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (Industry Solution Reseller) และตัวแทนจำหน่ายที่เป็น System Integrator หรือ SI ในตลาดไอที
- สถานที่ตั้ง : เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250

1. ขอบเขต (Scope)

1.1 บททั่วไป (General)

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการจัดทำจำหน่ายผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และซอฟต์แวร์ผ่านผู้ให้บริการด้านไอที โดยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้น 7.5.2 การรับรองกระบวนการ และข้อกำหนด 7.6 การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม(เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีเครื่องมือตรวจวัด) นอกจากนี้บริษัทยังมีการติดตามการให้บริการและตรวจวัดผลการให้บริการแก่ลูกค้า ตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าปีละ 1 ครั้ง ในส่วนของงาน Support อื่น ๆ เช่น งานบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานคลังสินค้าและจัดส่ง ไอที และ MIS และส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในบริษัทฯ ทางบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ

เอกสารอ้างอิง : ภาคผนวก (ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization Chart and Matrix), ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow), ค. กิจกรรมหลักทางธุรกิจของบริษัทฯ

1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพภายใน บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่ออธิบายและบ่งบอกถึงเอกสารระบบบริหารคุณภาพในปัจจุบัน เพื่อการนำไปปฏิบัติภายในบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
- เพื่อเป็นศูนย์กลางของนโยบายคุณภาพและระเบียบปฏิบัติ ซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และครอบคลุมถึงการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพและการนำไปปฏิบัติ
- ข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติที่ระบุอยู่ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

2. เอกสารอ้างอิง (Reference document)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “Quality Management System Requirement” และ เอกสารการปฏิบัติงานอ้างอิงตามการประกาศใช้ใน ระบบ MSC Portal ของบริษัทฯ

3. คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)

คำศัพท์ ที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ให้ยึดถือความหมายตามที่กำหนดไว้ใน ISO 9001:2008 “Quality Management System Fundamental and Vocabulary”

4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการบริหารงานในบริษัท เมโทรคอนเทค จำกัด เป็นระบบที่มีความเป็นจริงสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ และวัดผลได้ สามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008

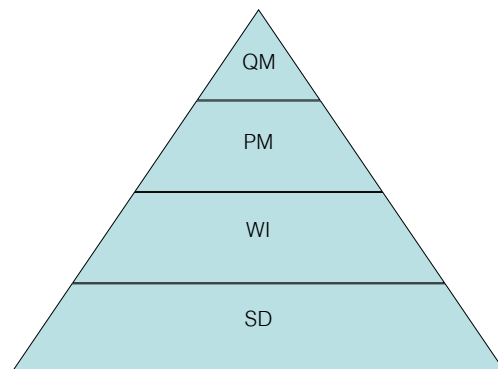
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และเอกสารระบบบริหารคุณภาพ โดยพิจารณาจากความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องสามารถอ้างอิงได้ตลอดเวลาเพื่อนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เอกสารในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) คือ เอกสารที่บ่งบอกถึงนโยบายคุณภาพและโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ ความสัมพันธ์ และหน้าที่รับผิดชอบของกิจกรรมหลักตามข้อกำหนด ISO 9001:2008
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) คือ เอกสารที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทฯ
- เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction, WI) คือ เอกสารที่แจกแจงรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะแต่ละงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง
- เอกสารสนับสนุน (Support Document, SD) คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์ม (Form, FM) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้บันทึกเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานสำหรับใช้อ้างอิงหรือนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของระบบบริหารคุณภาพว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นของระบบเอกสารของบริษัทฯ



4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual, QM)

บริษัทฯ ได้จัดทำและรักษารักษาคู่มือคุณภาพ โดยมีรายละเอียดครอบคลุมถึง

- ก) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลในการขอยกเว้นข้อกำหนดมาตรฐานหรือกระบวนการใดๆ
- ข) เอกสารระเบียบปฏิบัติได้ถูกจัดทำขึ้น เพื่อระบบบริหารคุณภาพหรือมีการอ้างถึง
- ค) การอธิบายถึงความเกี่ยวเนื่องระหว่างกันระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : คู่มือคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ถือเป็นเอกสารสิทธิของบริษัทฯ แต่เพียงฝ่ายเดียว พนักงานต้องรับทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติต่อ “คู่มือคุณภาพ” ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น “ข้อห้าม” และ “ข้อปฏิบัติ” ไว้ดังนี้

- ผู้ที่ได้รับเอกสารฉบับนี้ของบริษัทฯ ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับทั้งในรูปแบบและเนื้อหา ห้ามนำไปคัดลอกจัดทำเป็นสำเนา หรือเปิดเผยแม้เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์ และวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น โดยมีได้รับอนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)
- ก่อนการแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” ให้กับผู้มีสิทธิรับ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน
- การควบคุมเอกสารและข้อมูลอย่างมีหลักฐานตามที่กำหนดไว้
- การทบทวน “คู่มือคุณภาพ” เป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการทบทวน “คู่มือคุณภาพ” อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลจากการทบทวนหากมีการแก้ไข “คู่มือคุณภาพ” ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริหารของบริษัทฯ ก่อนนำไปประกาศใช้
- ทางบริษัทฯ สามารถเรียกคืน “คู่มือคุณภาพ” จากผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ถือครองอยู่ได้ เมื่อมีเหตุผลอันสมควร
- การควบคุม การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” และเอกสารระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนเพื่อระบุงการควบคุมตามความจำเป็น ได้แก่
 - ก) เพื่ออนุมัติหรือบังคับให้เอกสารสารอย่างเพียงพอก่อนใช้งาน
 - ข) เพื่อทบทวนและทำให้ทันสมัยตามความจำเป็น และอนุมัติเอกสารซ้ำ
 - ค) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงสถานะการแก้ไขของเอกสาร ได้รับการชี้บ่ง
 - ง) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีอยู่ ณ ที่ใช้งาน
 - จ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านออกและมีการบ่งชี้
 - ฉ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารภายนอกที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วมีความจำเป็นในการวางแผนและดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพได้รับการบ่งชี้ และมีการควบคุมการแจกจ่าย
 - ช) เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ และมีการบ่งชี้ที่เหมาะสมกรณียังคงเก็บเอกสารยกเลิกไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมเอกสาร

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 6 : 26

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records)

บันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีการควบคุมดูแลตามขั้นตอนวิธีการจัดเก็บบันทึกโดย

- จัดให้มีการควบคุมบันทึกทั้งหลายที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานแสดงความสอดคล้องในข้อกำหนดและประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ และให้ความร่วมมือในการควบคุมบันทึก โดยกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมบันทึก ซึ่งระบุการควบคุมบันทึกที่จำเป็นในการชี้แจง ต้องมีการระบุรายชื่อบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ระบุสถานที่และระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายเมื่อถึงเวลาที่กำหนด
- บันทึกต้องถูกต้อง เข้าใจง่ายและจัดเก็บรักษาไว้ในสภาพที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา การจัดเก็บต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุด เสียหายและสูญหายในการเก็บบันทึกคุณภาพในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการ Back up file และทำการ Scan viruses เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหายในการจัดเก็บ

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมบันทึก

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารคุณภาพที่จัดตั้งขึ้นไปสู่การปฏิบัติภายในบริษัทฯ ให้เกิดผล รวมถึงการพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว กรรมการบริหาร ในฐานะผู้บริหารระดับสูงจึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรภายในบริษัทฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
- จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้บุคลากรในบริษัทฯ ให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้วัตถุประสงค์คุณภาพบรรลุผล
- ดำเนินการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหาร มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการพิจารณากำหนด และสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และให้บรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ผู้บริหารได้กำหนดให้มีกิจกรรมในการเสาะหาข้อมูลความพึงพอใจ และความคาดหวัง ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อดูความเป็นไปได้ในการนำ ความคาดหวังหรือปัญหาที่พบมาปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร โดยจะพิจารณาถึงภาพรวมทางธุรกิจ ทิศทางขององค์กรความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีทิศทางในการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม โดยสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และมีเป้าหมายที่ตรงกันในการทำงาน

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการพิจารณากำหนด และสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และให้บรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ผู้บริหารได้กำหนดให้มีกิจกรรมในการเสาะหาข้อมูลความพึงพอใจ และความคาดหวัง ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อดูความเป็นไปได้ในการนำ ความคาดหวังหรือปัญหาที่พบมาปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร โดยจะพิจารณาถึงภาพรวมทางธุรกิจ ทิศทางขององค์กรความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีทิศทางในการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม โดยสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และมีเป้าหมายที่ตรงกันในการทำงาน

"ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

"Accuracy, Timeliness, and Commitment to Continuous Improvement"

ถูกต้อง (Accuracy)

คำว่า "ถูกต้อง" หมายถึง การบริการ/ สินค้าตรงตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถวัดผลและประเมินได้จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดส่งสินค้า/ บริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ตรงเวลา (Timeliness)

คำว่า "ตรงเวลา" หมายถึง การส่งสินค้า/ บริการให้ตรงตามเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีการติดตามการส่งสินค้า/ บริการอย่างต่อเนื่อง

มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Commitment to Continuous Improvement)

คำว่า "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานของบริษัทฯ จึงได้มีการสรุปข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของทุกหน่วยงาน สำนวณความพึงพอใจของลูกค้าและมีการตรวจติดตามระบบคุณภาพอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งผลที่ได้จะถูกนำมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้เน้นการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับนโยบายคุณภาพที่ได้จัดทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในนโยบายคุณภาพที่กำหนดอย่างทั่วถึง ผู้บริหารจึงได้มีประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2546

เอกสารอ้างอิง : ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ

5.4 การวางแผน (Planning)

5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objective)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยจะมีการทบทวนอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ซึ่งได้กำหนดการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร ตาม "ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)"

ผู้บริหารมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของบริษัทฯ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามผลตามแผนที่กำหนดและเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างทั่วถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงได้มีประกาศและสื่อสารโดยวิธีการประกาศ เช่น MSC Portal, การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), ติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ตามอาคารต่าง ๆ เป็นต้น ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MCC

5.4.2 การวางแผนระบบคุณภาพ (Quality management system planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารคุณภาพรวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารได้กำหนดให้ผู้จัดการแผนกขึ้นไปแต่ละหน่วยงาน กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในระบบงานคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน ที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก รวมถึงเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนดแนวทางในการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างชัดเจน กำหนดการแก้ไขและการป้องกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานหรือระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารงานคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority)

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการของแต่ละฝ่าย แล้วมอบหมายให้ผู้อำนวยการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาดลั่นลงไป โดยให้จัดทำผังองค์กรแสดงสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้กำหนดเป็นรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไข แผนผังองค์กร (Organization Chart), รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และแจ้งให้บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องทราบ

นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

■ กรรมการผู้จัดการ (Managing Director, MD)

- กำหนดนโยบายคุณภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ และความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ โดยนโยบายจะแสดงให้เห็นทิศทางขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทฯ และความคาดหวัง / ความต้องการของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้พนักงานในองค์กรได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดอำนาจหน้าที่ความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานและระหว่างบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารปฏิบัติ และงานตรวจสอบพิสูจน์ที่มีผลต่อคุณภาพในรูปแบบผังองค์กร รวมถึงทำให้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสมและเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้นโยบายคุณภาพบรรลุผล

■ คณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee)

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ร่วมกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และเป้าหมายของบริษัทฯ
- ควบคุมและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
- ติดตาม ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เข้าร่วมในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review)

■ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR)

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบในการจัดทำ ทบทวนแก้ไข และปรับปรุงคู่มือคุณภาพให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- ใช้ดุลยพินิจในการแยกประเภท ทบทวน แก้ไข และควบคุม รวมถึงการอนุมัติให้มีการแจกจ่ายคู่มือคุณภาพและเอกสารต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพนี้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- รักษาระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีการแนะนำและให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจกับระบบบริหารคุณภาพให้ตรงกัน
- ดำเนินการให้มีการนำระบบไปปฏิบัติและดำรงไว้
- ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบ ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

■ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document control officer, DCO)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- ควบคุมการแจกจ่ายและจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ปฏิบัติงานทางด้านเอกสารส่วนกลางที่ใช้ในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit), การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), การแก้ไขปัญหา (Corrective Action), การป้องกันปัญหา (Preventive action), ผลิตภัณฑ์และบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming Product and Service) ให้กับหน่วยงานต่างๆ และตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) รวมถึงการรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง

■ ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal quality auditor, IQA)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) มีหน้าที่ดังนี้

- ตรวจติดตามการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของระบบคุณภาพ เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ คณะทำงานจะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร หรือพนักงานนั้น ๆ ลาออก

เอกสารอ้างอิง : ใบแสดงลักษณะงาน (Job Description), ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ, แผนผังองค์กร (Organization Chart)

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management representative)

กรรมการผู้จัดการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อกำกับดูแลการจัดตั้งระบบบริหารคุณภาพ มีการมอบหมายและแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบด้านบริหารอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

- ก) ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการงานที่เป็นในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกกำหนด นำไปปฏิบัติ และธำรงรักษา
- ข) รายงานต่อกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริหาร ถึงผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง
- ค) ทำให้มั่นใจว่าการส่งเสริมจิตสำนึกของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้เกี่ยวข้องภายนอก ให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร มีอำนาจในระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ผู้บริหารกำหนด มีหน้าที่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO) และผู้ตรวจติดตาม ระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor, IQA) รวมถึงการติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : ประกาศแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication)

เพื่อให้บุคลากรในบริษัทฯ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีระบบการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการสรุปประสิทธิผล
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)
- การร้องเรียนจากลูกค้าและผลการแก้ไข (Customer Complaint and Corrective Action)
- ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)
- กฎหมาย, ข้อกำหนด, บทบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เช่น การตีพิมพ์ประกาศและ/หรือการประชุมแจ้งข่าวสารข้อมูลให้พนักงานทราบ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง : ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ, สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MCC รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

5.6.1 บททั่วไป (General)

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) และตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสรุปผลการประชุมนำเสนอเข้าการประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ, นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำ และปฏิบัติตาม "ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร" และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการประชุมไว้ (4.2.4)

เอกสารอ้างอิง : เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.2 ข้อมูลการทบทวน (Review input)

สำหรับการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ในแต่ละครั้งจะมีข้อมูล ดังนี้

- ก) ผลการตรวจติดตามทั้งภายใน และภายนอกของระบบบริหารคุณภาพ
- ข) ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ค) ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 12 : 26

- ง) การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- จ) การติดตามผลการปฏิบัติตามการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- ฉ) การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- ช) การทบทวนความเหมาะสมและทันสมัยของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายของแผนกต่าง ๆ รวมทั้งระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) เป็นต้น
- ซ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

เอกสารอ้างอิง : เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.3 ผลการทบทวน (Review output)

ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะถูกจัดทำเป็นรายงานการประชุมที่ระบุถึงแนวทางการตัดสินใจในเรื่อง

- ก) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- ข) การดำเนินการแก้ไขหรือการป้องกันหรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

6. การจัดการทรัพยากร (Resource management)

6.1 บททั่วไป (General)

กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทฯ ได้กำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการนำระบบไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ เช่น การจัดให้มีบุคลากรตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม, การจัดสถานที่การปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรอย่างเพียงพอ, จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)

บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เหมาะสม โดย

- ก) มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ
- ข) จัดอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามที่จำเป็น
- ค) ประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว
- ง) มีการอบรมและประเมินผล และบุคลากร ต้องมีความตระหนักถึงการดำเนินงานและวัตถุประสงค์คุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : ประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

บริษัทฯ มีการจัดเตรียมและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น รวมทั้งจัดหาและบำรุงรักษาเพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานนี้ ได้แก่

- ก) อาคาร สถานที่ทำงานและสาธารณูปโภค
- ข) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่าย เน็ตเวิร์ค
- ค) ระบบขนส่งต่าง ๆ และระบบการสื่อสาร เป็นต้น

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)

บริษัทฯ จัดให้มีการควบคุมสภาพแวดล้อมที่จำเป็นและที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ให้บริการลูกค้า ตามความเหมาะสมต่อการให้บริการแต่ละประเภท

7. การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)

7.1 การวางแผนการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นในการให้บริการ การวางแผนการนี้ได้ดำเนินการจะสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (4.1) โดยพิจารณาดังต่อไปนี้

- ก) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของสินค้าและบริการ
- ข) การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการ
- ค) มีการทบทวนความต้องการของลูกค้า การตรวจสอบสินค้าก่อนรับเข้าคลังสินค้า โดยพิจารณาตามเกณฑ์การยอมรับ และการติดตามการให้บริการจัดส่งลูกค้า
- ง) การบันทึกหลักฐานการดำเนินการต่าง ๆ (4.2.4)

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to the product)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการรับความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดของกระบวนการ ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดการให้บริการ ข้อกำหนดการส่งมอบและการบริการที่จำเป็นภายหลังการส่งมอบ
- ข) ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ค) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและกฎหมายที่ประยุกต์ใช้กับสินค้าและบริการ
- ง) ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็น

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Review of requirements related to the products)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการทบทวนกำหนดของสินค้าและบริการ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้า การออกเอกสารประกวดราคา การรับสัญญา เป็นต้น ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนตกลงดำเนินการให้กับลูกค้า โดยดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด และเก็บบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเอกสาร จะต้องมีการยืนยันข้อตกลงให้ชัดเจนก่อนการตกลง เมื่อมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ต้องดำเนินการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า เช่น กรณีฝ่ายขายรับความต้องการจากลูกค้า ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนดำเนินการ ซึ่งการสื่อสาร การติดต่อประสานงานกับลูกค้า อาจใช้วิธีการ เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), การโทรศัพท์, การโทรสาร หรือการเข้าพบลูกค้าตามโอกาส สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กำหนดให้ต้องได้รับการสื่อสารกับลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับ

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 14 : 26

- ก) ข้อมูลสินค้าหรือบริการ
- ข) ข้อตกลง สัญญา คำสั่งซื้อ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาหรือเปลี่ยนแปลง
- ค) ความคิดเห็น รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ง) ข้อมูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and development planning)

บริษัท กำหนดให้หน่วยงานที่มีกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา มีการวางแผน และควบคุมการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการ ต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

- ก) ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา
- ข) การทบทวน การทวนสอบและการรับรองในขั้นตอนที่เหมาะสม
- ค) ความรับผิดชอบและอำนาจใจการออกแบบและพัฒนา

แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา ต้องจัดให้มีการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ และการวางแผนการดำเนินงานต้อง สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการออกแบบและพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา (Design and development inputs)

บริษัท กำหนดให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ต้องมีการพิจารณาทบทวนและเก็บ บันทึก (4.2.4) ซึ่งข้อมูลต้องรวมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการใช้งานและสมรรถนะ
- ข) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎข้อระเบียบ ข้อบังคับ
- ค) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบก่อนหน้าตามความเหมาะสม
- ง) ข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลที่ได้รับการออกแบบหรือพัฒนานั้นจะต้องได้รับการทบทวนตามความเหมาะสม ข้อมูลหรือข้อกำหนด ต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ขัดแย้งหรือไม่คลุมเครือ

7.3.3 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and development review)

เมื่อการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการบรรลุผล ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด (7.3.1) โดย

- ก) ต้องทำการประเมินผลการออกแบบและพัฒนา ตามข้อกำหนด
- ข) ต้องพิจารณาปัญหาและดำเนินการที่เหมาะสม

ซึ่งผู้เข้าร่วมทบทวนต้องมีความเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการนั้น และต้องทำการ จัดเก็บบันทึก (4.2.4)

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 15 : 26

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)

บริษัท กำหนดให้การจัดซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย ดำเนินการโดยแต่ละกลุ่มธุรกิจ ตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามเอกสารการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขายที่กำหนด หลังจากการส่งมอบเรียบร้อยแล้วต้องมีการประเมินคุณภาพสินค้าหรือบริการของผู้ขายแต่ละราย โดยใช้เกณฑ์ตามที่กำหนด ทำการสรุปผล กรณีพบว่าการประเมินระดับคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนด ให้ดำเนินการแก้ไขและประเมินซ้ำ และต้องจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก การประเมินผู้ขาย (4.2.4)

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย

7.4.2 รายละเอียดการจัดซื้อ (Purchasing information)

หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความต้องการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ต้องแสดงข้อมูลรายละเอียดหรือแนบเอกสารรายละเอียดที่จำเป็น พร้อมแนบหลักฐานการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนส่งมอบให้หน่วยงานจัดซื้อดำเนินการต่อไป
หน่วยงานจัดซื้อต้องพิจารณาให้มั่นใจว่าข้อมูลประกอบการจัดซื้อ ข้อมูลการอนุมัติ ตลอดจนวิธีการทวนสอบและส่งปล่อยสินค้าหรือบริการที่จัดซื้อหรือจัดหา มีความครบถ้วนเหมาะสมก่อนสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of purchased product)

บริษัท ได้กำหนดวิธีการในการทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ โดยสินค้าหรือบริการที่ผ่านการตรวจรับนั้น จะมีหลักฐานการบันทึกรับสินค้าหรือบริการอ้างอิง กรณีสินค้าหรือบริการที่ไม่ผ่านการตรวจรับจะต้องปฏิเสธการรับจากผู้ส่งมอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน

7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ (Control of production and service provision)

บริษัท มีการกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการกำหนดเงื่อนไขและแจ้งให้ลูกค้ารับทราบอย่างชัดเจน และกำหนดการควบคุมการให้บริการ เช่น การจัดส่งสินค้า ตามความเหมาะสม ดังนี้

- ก) มีการให้ข้อมูลหรือข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและยืนยันความถูกต้องของการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการตามข้อกำหนด
- ข) จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- ค) ใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่เหมาะสม พร้อมใช้งานในการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
- ง) มีเครื่องมือหรือวิธีการในการเฝ้าตรวจและวัดผลอย่างเหมาะสม
- จ) มีวิธีการหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องกับข้อกำหนดของการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ก่อนการส่งมอบงานให้กับลูกค้า

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 16 : 26

7.5.2 การรับรองกระบวนการ (Validation of production and service provision) => ยกเว้น

7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and traceability)

บริษัทฯ กำหนดกระบวนการการชี้บ่งและสอบกลับ ครอบคลุมทุกกระบวนการด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น การชี้บ่งและสอบกลับเอกสาร, ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า, การตรวจรับสินค้า, การแยกพื้นที่จัดเก็บเอกสารหรือสินค้า เป็นต้น รวมถึงการชี้บ่งสถานะของสินค้า เช่น สินค้ารอซ่อม, สินค้าเคลม

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือการใช้งานของบริษัทฯ โดยจะมีการบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกันและรักษาทรัพย์สินของลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหาย จะต้องมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบและจัดเก็บบันทึก

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์และบริการ (Prservation of product)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ของลูกค้าตั้งแต่กระบวนการภายในของบริษัทฯ จนถึงกระบวนการส่งมอบไปยังลูกค้า โดยมีการชี้บ่งอย่างชัดเจน การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันตามความเหมาะสม การถนอมผลิตภัณฑ์ของลูกค้ารวมถึงกรณี สินค้าที่ลูกค้าส่งซ่อม สินค้าเคลม

7.6 การควบคุมเครื่องมือวัดและการเฝ้าระวัง (Control of monitoring and measuring equipment) => ยกเว้น

8. การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

8.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการวางแผนและนำไปปฏิบัติในการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่า

- ก) ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามกำหนด
- ข) สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- ค) มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน

8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)

8.2.1 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการจากบริษัทฯ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในการหาข้อมูลของลูกค้า ประเด็นในการสอบถามจะต้องสอดคล้องกับการนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานและให้ภาพรวมในกิจกรรมที่บริษัทฯ มุ่งเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การออกแบบสอบถาม จะต้องมองถึงวิธีการวิเคราะห์และการนำข้อสรุปที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายบริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 17 : 26

กรณีบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) จะร่วมกันทำการพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อหาข้อมูลและวิธีการในการแก้ไขร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยมีการให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างเพียงพอและทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกันได้ โดยแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาป้องกัน ปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางขององค์กรที่มุ่งเน้นถึงการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

เอกสารอ้างอิง : ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, การร้องเรียนจากลูกค้า

8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้กำหนดแผนการตรวจให้ครอบคลุมทุก ๆ กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และกำหนดความถี่ในการตรวจติดตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกิจกรรม หรือปัญหาของกิจกรรมที่ได้มีการตรวจสอบพบ โดยวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

- ก) เพื่อเป็นการตรวจระบบคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับข้อกำหนด
- ข) เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติ รักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน, แผนการตรวจติดตามประจำปี, แผนการตรวจติดตามแต่ละหน่วยงาน

8.2.3 การเฝ้าตรวจและวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes)

ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง ก็จะทำให้มีการสั่งการแก้ไขให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง : รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of products)

บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเฝ้าติดตามและวัดผลคุณลักษณะของบริการ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของการบริการได้ถูกตอบสนอง การดำเนินการนี้ต้องกระทำในขั้นตอนที่เหมาะสม โดยจัดให้มีหลักฐานของความสอดคล้อง พร้อมเกณฑ์ในการยอมรับหลักฐานของความไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ในการตรวจ ต้องได้รับการเก็บรักษาบันทึก (4.2.4) การปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการ ต้องไม่ดำเนินการจนกว่าจะมีการแก้ไขให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับได้ หรือได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือลูกค้า

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non conforming product & service)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการชี้แจงและควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เมื่อพบปัญหาสินค้าหรือการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้พบปัญหาจะต้องดำเนินการออกเอกสารร้องขอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อทำการบันทึกและดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้มีการทบทวนผลที่ได้ดำเนินการแก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำอีก

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามความเหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและเพื่อประเมินว่าการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้นบรรลุผล รวมถึงข้อมูลที่ได้จากผลการเฝ้าติดตามและการวัด และจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

- ก) ความพึงพอใจของลูกค้า (8.2.1)
- ข) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของสินค้าและบริการ (8.2.4)
- ค) ลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน (8.2.3,8.2.4)
- ง) ผู้ขาย (Supplier) (7.4)

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

บริษัทฯ จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

- ก) นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ ผู้บริหารกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพให้แต่ละหน่วยงาน กำหนดเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงานแล้วนำไปปฏิบัติ โดยให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้ติดตามผล หากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จะต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ข) การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ค) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ง) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กรณีที่มติจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะต้องดำเนินการติดตามให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8.5.2 การแก้ไข (Corrective action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้องเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าบางประเด็นรวมทั้งปัญหาอื่นๆ การแก้ไขจะต้องมีความเหมาะสม เพื่อพร้อมรับกับผลกระทบของความเป็นไปไม่ไปตามข้อกำหนด บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาไว้เป็นเอกสาร เพื่อระบุนำการดำเนินการต่อไปนี้

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 19 : 26

- ก) ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น
- ข) พิจารณาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อทำให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำ
- ง) พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปฏิบัติตามความจำเป็น
- จ) บันทึกผลการดำเนินการ
- ฉ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการ

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อกำหนดวิธีหรือแนวทางในการแก้ไขทั้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามการดำเนินการนั้นๆ อย่างจริงจัง ข้อมูลที่เป็นปัญหาต้องถูกรวบรวมเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงระบบงาน

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการป้องกันหรือแก้ไข

8.5.3 การป้องกัน (Preventive action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการ เมื่อพบข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา จะต้องพิจารณาปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของความสอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติจะต้องมีความเหมาะสมกับผลของแนวโน้มของปัญหา โดยถือว่าความไม่สอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงของบริษัทฯ ที่จะต้องมีการบริหารจัดการ บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานการป้องกันปัญหาไว้เป็นเอกสารเพื่อระบุนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- ก) พิจารณาแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา และสาเหตุของการเกิด
- ข) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันแนวโน้มที่จะเกิดปัญหา
- ค) พิจารณาแนวทางการป้องกันปัญหาและการดำเนินการ
- ง) บันทึกผลการดำเนินการป้องกัน
- จ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการป้องกัน

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการดำเนินงานการป้องกันหรือแก้ไข

ภาคผนวก

ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด



หมายเหตุ: ในส่วนของงาน Support อื่น ๆ เช่น งานบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานคลังสินค้าและจัดส่ง ไอที และ MIS และส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในบริษัทฯ ทางบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 21 : 26

Determination of Product requirement		MCC					MSC					Support Document Required	
		Sales	Systems Engineer	MKT & Admin	Top Management	QMR / DCO	IQA	WH & DTB	MIS	ITS	HR		CRC
4	Quality management system (ระบบบริหารคุณภาพ)												
4.1	General requirements (ข้อกำหนดทั่วไป)				✓	✓							
4.2	Documentation requirements (ข้อกำหนดด้านเอกสาร)					✓							
4.2.1	General (บททั่วไป)				✓	✓							
4.2.2	Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)				✓	✓							QM-MCC-01
4.2.3	Control of documents (การควบคุมเอกสาร)					✓							PM-CTR-09
4.2.4	Control of records (การควบคุมบันทึก)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		PM-CTR-06
5	Management responsibility (ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร)												
5.1	Management commitment (ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร)					✓							QM-MCC-01
5.2	Customer Focus (การมุ่งเน้นลูกค้า)					✓							
5.3	Quality Policy (นโยบายคุณภาพ)					✓							QM-MCC-01
5.4.1	Quality objectives (วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ)					✓							QM-MCC-01
5.4.2	Quality planning (การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ)					✓							
5.5	Responsibility, authority and communication (หน้าที่และอำนาจการสื่อสาร)					✓							
5.6	Management review (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)					✓							PM-CTR-02
6	Resources management (การบริหารทรัพยากร)												
6.1	Provision of resources (การสรรหาทรัพยากร)									✓			
6.2	Human resources (ทรัพยากรบุคคล)									✓			
6.2.2	Competence, awareness, training (ขีดความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม)									✓			

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 22 : 26

Determination of Product requirement		MCC						MSC					Support Document Required
		Sales	Systems Engineer	MKT & Admin	Top Management	QMR / DCO	IOA	WH & DTB	MIS	ITS	HR	CRC	
6.3	Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน)				✓						✓		
6.4	Work environmental (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)				✓						✓		
7	Product realization (การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์)												
7.1	Planning of product realization (การวางแผนการผลิต/ การให้บริการ)	✓	✓	✓				✓					
7.2	Customer-related process (กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า)	✓	✓	✓				✓					
7.3	Design and development (การออกแบบและการพัฒนา)		✓										
7.4	Purchasing (การจัดซื้อ)			✓									
7.5.1	Production and service control (การควบคุมการผลิตและบริการ)	✓	✓	✓				✓					
7.5.3	Identification and traceability (การชี้บ่งและการสอบกลับ)	✓	✓	✓				✓					
7.5.4	Customer property (ทรัพย์สินของลูกค้า)							✓					
7.5.5	Preservation of product (การถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์)							✓					
8	Measurement, analysis and improvement (การควบคุมเครื่องมือเฝ้าตรวจและเครื่องมือวัด)												
8.1	General (บัพทั่วไป)				✓								
8.2.1	Customer satisfaction (ความพึงพอใจของลูกค้า)											✓	
8.2.2	Internal audits (การตรวจติดตามภายใน)					✓	✓						PM-CTR-03
8.2.3	Monitoring and measurement process (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ)	✓	✓	✓				✓					
8.2.4	Monitoring and measurement product (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์)		✓										
8.3	Control of nonconformity (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด)					✓							PM-CTR-01
8.4	Analysis of data (การวิเคราะห์ข้อมูล)				✓	✓							
8.5.1	Planning for continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)				✓	✓							
8.5.2	Corrective action (การปฏิบัติการแก้ไข)					✓							PM-CTR-04
8.5.3	Preventive action (การปฏิบัติการป้องกัน)					✓							PM-CTR-04

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

รหัส : QM-MCC-01

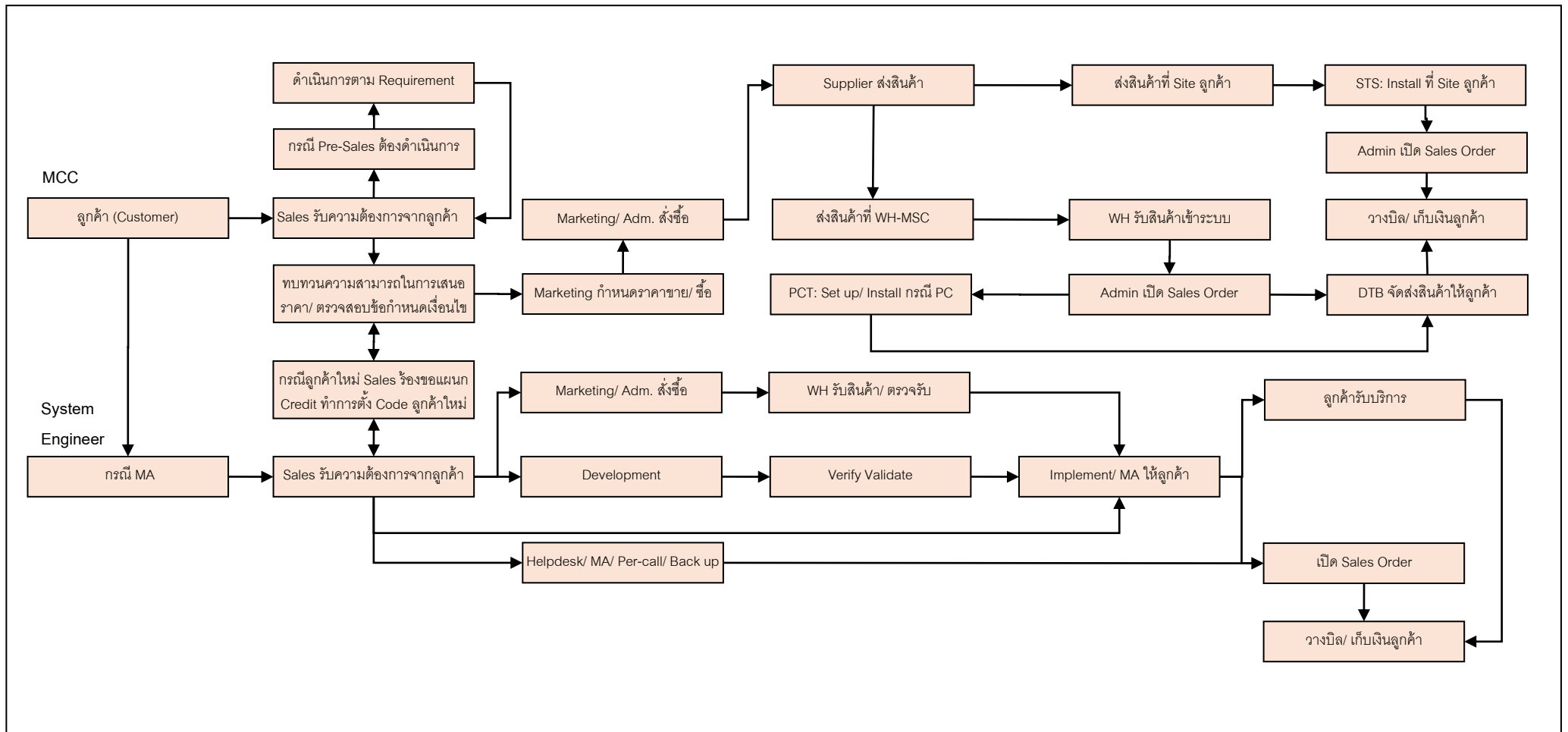
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2558

หน้า 22 : 26

ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – Metro Connect Company Limited (MCC)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

รหัส : QM-MCC-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 00

เริ่ม : 11/05/2557

หน้า 24 : 26

ข. กิจกรรมหลักของบริษัท

1) บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd., MCC)

■ ด้านการขาย (Sales)

- นำเสนอสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- รับความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ
- ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

■ ด้านการตลาด (Marketing)

- เลือกสรรสินค้าเพื่อขาย/ ประมาณการสั่งซื้อสินค้า / พยากรณ์ยอดขาย
- คัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- กำหนดราคาขาย/ กำหนดมาตรฐานสำหรับการขาย / ปรับปรุงราคาสินค้า
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด/ ประวัติการขายสินค้า
- สนับสนุนการขายให้กับฝ่ายขาย

■ ด้านวิศวกรรมระบบ (Systems Engineering)

- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคแก่ผู้ร้องขอ
- ให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายและลูกค้า

ในส่วนองงาน Support อื่น ๆ เช่น งานบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานคลังสินค้าและจัดส่ง งานบัญชีและการเงิน ส่วนงานต่าง ๆ ในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 25 : 26

9. แบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

รหัส	ชื่อ	หมายเหตุ
PM-CTR-01	ขั้นตอนการดำเนินงานควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด	
PM-CTR-02	ขั้นตอนการดำเนินงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	
PM-CTR-03	ขั้นตอนการดำเนินงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	
PM-CTR-04	ขั้นตอนการดำเนินงานการป้องกันหรือแก้ไข	
PM-CTR-06	ขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมบันทึก	
PM-CTR-09	ขั้นตอนการดำเนินงานการควบคุมเอกสาร	
PM-CTR-10	ขั้นตอนการดำเนินงานการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย	
PM-CTR-11	ขั้นตอนการดำเนินงานการคัดเลือก ประเมินผู้ขาย	
FM-CRC-01	เอกสารการร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling and Analysis)	
FM-CTR-16	แผนการตรวจติดตามประจำปี	
FM-CTR-35	แผนการตรวจติดตามแต่ละหน่วยงาน	
FM-CTR-13	รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	
	ประกาศแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	
	ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ	
	ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	
	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	
	เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)	
	รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	
	ประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน	
	ใบแสดงลักษณะงาน (Job Description)	

รหัส : QM-MCC-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 00
เริ่ม : 11/05/2558		หน้า 26 : 26

10. บันทึกที่จัดเก็บ

รหัส	รายการบันทึก	วิธีการจัดเก็บ	ระยะเวลาการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
FM-CRC-01	เอกสารการร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling and Analysis)	แฟ้มเอกสาร	อย่างน้อย 3 ปี	CRC
FM-CTR-16	แผนการตรวจติดตามประจำปี	MSC Portal	อย่างน้อย 1 ปี	DCO
		Drive: O	อย่างน้อย 3 ปี	DCO
		แฟ้ม ISO	อย่างน้อย 1 ปี	DCO
FM-CTR-35	แผนการตรวจติดตามแต่ละหน่วยงาน	MSC Portal	อย่างน้อย 1 ปี	DCO
		Drive: O	อย่างน้อย 3 ปี	DCO
		แฟ้ม ISO	อย่างน้อย 1 ปี	DCO
FM-CTR-13	รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	MSC Portal	อย่างน้อย 1 ปี	DCO
		Drive: O	อย่างน้อย 3 ปี	DCO
	ประกาศแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	Drive: O	อย่างน้อย 5 ปี	DCO
	ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ	Drive: O	อย่างน้อย 5 ปี	DCO
	ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	Drive: O	อย่างน้อย 5 ปี	DCO
	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	แฟ้มเอกสาร	อย่างน้อย 3 ปี	CRC
	เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)	Drive: O	อย่างน้อย 5 ปี	DCO
	รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	Drive: O	อย่างน้อย 5 ปี	DCO

* ผู้มีอำนาจอนุมัติทำลายบันทึก คือ ผู้จัดการแผนก (Section Manager) ขึ้นไป ตามที่ระบุไว้ใน PM-CTR-06 ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมบันทึก