



BRANDEX
DIRECTORY

Supporting Document

เอกสารสนับสนุน

เรื่อง

นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ

รหัสเอกสาร : SD-QMR-01
แก้ไขครั้งที่ : 03
วันที่อนุมัติใช้ : 01-07-2022

	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	QMR	ชวโรจน์
ผู้พิจารณา	QMR	ชวโรจน์
ผู้อนุมัติ	MD	ชวโรจน์

MASTER

เอกสารฉบับสนุน	เอกสารหมายเลข : SD-QMR-01
เรื่อง : นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	แก้ไขครั้งที่ : 03
	วันที่เริ่มใช้ : 01-07-2022
	หน้า : 1

นโยบายคุณภาพ

บริษัท แบรินด์เด็กซ์ ไดเร็กทอรี่ จำกัด ชำนาญงานวางแผนการตลาดรูปแบบผสมผสาน ออนไลน์ ออฟไลน์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย
ผลิตสื่อสร้างสรรค์งานคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ส่งมอบงานที่มีความทันสมัย
ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการบุคลากรให้รอบรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยี
รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ
ภายใต้คำขวัญ " ที่หนึ่งเรื่อง สร้างสรรค์งานที่ทันสมัย เข้าใจตลาดองค์กร "

วัตถุประสงค์คุณภาพ

นโยบายคุณภาพ	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพองค์กร
นโยบาย ที่ 1 ชำนาญงานวางแผนการตลาด รูปแบบผสมผสาน (Omni-Channel) ผลิตสื่อสร้างสรรค์งานคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้า	QMR PRO-GD PRO-WA PRO-WO PRO-DM SAL	<ul style="list-style-type: none"> - จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 1 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - จะต้องไม่พบ NCR หลังจากส่งมอบงานกราฟิกดีไซน์ Final แล้ว 100% ต่อเดือน - จะต้องวางแผนผลิตสิ่งพิมพ์และไม่พบความผิดพลาดเรื่องการออกแบบจัดพิมพ์หนังสือ 100% ต่อการพิมพ์ในแต่ละปี - จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดียและสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100% - จะต้องไม่พบ NCR หลังจากส่งมอบงานออนไลน์เว็บไซต์ Final แล้ว 100% ต่อเดือน - จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยเว็บไซต์มาร์เก็ตเพลสทั้งหมด และเว็บไซต์ของลูกค้าที่ส่งมอบแล้ว 100% - จะต้องวางแผนพัฒนา Web Feature ใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอให้ลูกค้าต่อเนื่องทุกปีที่ต้องสัญญาซื้อขาย 100% ต่อปี - จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าเกี่ยวกับความผิดพลาดข้อมูลและรูปภาพออนไลน์เว็บไซต์ 100%/เดือน - จะต้องผลักดันคำค้นจากข้อตกลงที่ได้รับจากการลงโฆษณา ให้อยู่ในอันดับ google หน้า 1-3 ภายในระยะเวลา 40 วันต่อเนื่องทุกเดือน - จะต้องทำสถิติ Follower / Engagement / Reach เป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์วัดผล 100% ต่อเดือน (โซเชียล) - จะต้องพัฒนาคุณลักษณะการขายและวิธีการนำเสนอข้อมูลสินค้าและบริการต่อทีมงานหรือฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่องทุกเดือน 100%
นโยบายที่ 2 ส่งมอบงานที่มีความทันสมัย ถูกต้องตรงตามข้อกำหนดและเงื่อนไข	QMR PRO-GD PRO-WA PRO-WO PRO-DM	<ul style="list-style-type: none"> - จะต้องควบคุมคุณภาพงานทุกชิ้นที่ส่งมอบให้เป็นไปตามข้อตกลงและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าทุกราย 100% - จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 2 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100%ของเอกสารสัญญา และค้นหาเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต้องนำมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเดือน
นโยบายที่ 3 ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการ บุคลากรให้รอบรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยี และเสริมสร้างองค์ประกอบเพื่อเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรและประสิทธิผล ขององค์กรได้ดี	QMR PRO PER	<ul style="list-style-type: none"> - จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 3 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - จะต้องวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100% - จะต้องวางแผนจัดหาหัวข้อฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงานไม่น้อยกว่า 5 หัวข้อต่อปี - จะต้องรับสมัครพนักงานได้ตรงตามที่ตั้งสังกัดร้องขอและทันตามกำหนด 100% ต่อเดือน - จะต้องสร้างขวัญและแรงจูงใจให้อัตราการลาออกของพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ไม่เกิน 10% ต่อปี - จะต้องปฐมนิเทศพนักงานใหม่แจ้งกฎระเบียบของบริษัทให้รับทราบ หลังจากเริ่มงานไม่เกิน 7 วัน 100% ทุกเดือน - จะต้องฝึกอบรมความรู้พื้นฐานงาน OJT และวัฒนธรรมองค์กรแก่บุคลากรทุก 6 เดือน พร้อมทดสอบ ผลการฝึกอบรมเกณฑ์ไม่ต่ำกว่า 80%

เอกสารฉบับสนุน	เอกสารหมายเลข : SD-QMR-01
เรื่อง : นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	แก้ไขครั้งที่ : 03
	วันที่เริ่มใช้ : 01-07-2022
	หน้า : 2

นโยบายคุณภาพ	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพองค์กร
	ACC	- จะต้องส่งรายงานงบประมาณเบื้องต้นให้ฝ่ายบริหารพิจารณา ก่อนส่งสำนักงานบัญชี ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน
		- จะต้องทำรายงานสรุปเครดิตรายชื่อลูกค้า พร้อมจัดเกรด ABCD ส่งให้ฝ่ายบริหาร ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน
		- จะต้องทำรายงานค่าใช้จ่าย fixed cost และ Available cost ส่งฝ่ายบริหาร ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน
	PUR	- จะต้องสามารถจัดหาสินค้าหรือ Supplier ให้ได้ทันตามเวลาที่มีการร้องขอในใบ PR 100% ต่อเดือน
		- จะต้องไม่พบ NCR ในการจัดซื้อจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน 100% ต่อเดือน
	SAL	- จะต้องทำยอดขายสัดส่วนลูกค้าเก่าต้องเพิ่มขึ้น 15 % / ปี
		- จะต้องทำยอดขายสัดส่วนลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้น 50% จากยอดขายปีที่ผ่านมา
		- จะต้องทำเป้าหมายยอดขาย 100% เท่ากับ 45 ล้านบาท ต่อปี
		- จะต้องให้การบริการลูกค้าทุกรายอย่างต่อเนื่องจนหมดอายุสัญญา 100%
		- จะต้องได้คะแนนความพึงพอใจจากลูกค้า CSI มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 ต่อปี
นโยบายส่วนที่ 4 พัฒนาระบบและงานบริการอย่าง ต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า	QMR	- จะต้องไม่พบข้อบกพร่อง Major จากผู้ตรวจภายนอก (ลูกค้า / CB)
		- จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 4 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100%
	PER	- จะต้องคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100%
	ACC	- จะต้องเรียกเก็บค่าบริการงานต่อลูกค้าตามเงื่อนไขข้อตกลงพร้อมจัดส่งเอกสารการรับชำระให้ครบถ้วน ทุกเดือน 100%
		- จะต้องแจ้งกลับเพื่อแสดงความขอบคุณผ่าน SSIM Line ทุกวันทำการ ยกเว้นวันหยุด และรายงานผลทุกเดือน 100%
		- จะต้องสอบถามลูกค้าเรื่องความคุ้มค่าของงบประมาณกับงานที่ได้รับพร้อมทำรายงานส่ง QMR ทุกครั้ง 100% ต่อเดือน
	STO	- จะต้องควบคุมจำนวนหนังสือให้ตรงตามวัตถุประสงค์การแจกจ่ายและจัดกิจกรรมพร้อมระบุในสต็อกการ์ด ให้ครบถ้วนทุกเดือน 100%
		- จะต้องตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานทุกฝ่ายพร้อมระบุในสต็อกการ์ด ให้ครบถ้วนทุกเดือน 100%
	PRO-WA	- จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ SLA เกี่ยวกับการดูแลระบบความปลอดภัยของเว็บไซต์ทั้งหมด ที่องค์กรพัฒนาได้ 100% ต่อเดือน
		- จะต้องบริหารจัดการ VPS Server & Cloud Server ให้สามารถรองรับเว็บไซต์ทั้งหมดของบริษัท ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา 100% ต่อเดือน
		- จะต้องต่อสัญญาโปรแกรมลิขสิทธิ์และโปรแกรมสแกนไวรัสคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ใช้งานภายในองค์กร 100% ต่อปี
		- จะต้องวางแผนควบคุม Supplier และตรวจสอบการ Preventive Maintenance (PM) คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ขององค์กร ทุก 4 เดือน
	PRO-WO	- จะต้องสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ ภายในระยะเวลา 24 ชม. 100% ต่อเดือน (จัดทำรายงาน Logbook ในแผนก)
		- จะต้องตอบรับการแก้ไขและเพิ่มเติมงานผ่าน Line SSIM ในทุกวันทำการ 100% และนอกวันทำการ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง

MASTER

เอกสารฉบับสนุน	เอกสารหมายเลข : SD-QMR-01
เรื่อง : นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	แก้ไขครั้งที่ : 03
	วันที่เริ่มใช้ : 01-07-2022
	หน้า : 3

เอกสารแนบเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพ

1. อธิบายเพิ่มเติม KPI ของฝ่ายขาย SAL

จะต้องทำยอดขายสัดส่วนลูกค้าเก่าต้องเพิ่มขึ้น 15 % / ปี

จะต้องทำยอดขายสัดส่วนลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้น 50% จากยอดขายปีที่ผ่านมา

ยอดขาย 2021	Renew + 15%	New +50%	Total 2022
16,417,238	2,462,585	8,208,619	27,088,442

2. อธิบายเพิ่มเติม ความหมายของ NCR

NCR = Non - Conformance Report รายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

จะให้นิยามนี้ ดังต่อไปนี้

- ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจและทดสอบตาม QP (ตรวจรับวัตถุดิบ ,ระหว่างกระบวนการผลิต ,ผลิตภัณฑ์ขั้นตอนสุดท้าย)
- วัตถุดิบ/ผลิตภัณฑ์ที่เสื่อมสภาพ
- การขนย้าย วัตถุดิบ/ผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์ที่รับคืนจากลูกค้า

จำแนก NCR ในแต่ละแผนก

NCR ของ งานหนังสือแคตตาล็อกที่ตีพิมพ์ในแต่ละปี

สื่อสิ่งพิมพ์องค์กร อาทิ นามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์

วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มาจากงานดีไซน์ อาทิ ป้ายบูธ ป้ายชื่อ

NCR ของ Domain Name

Theme Website หรือแพลตฟอร์มที่ซื้อแล้วไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

SSL การติดตั้งความปลอดภัยให้กับเว็บไซต์

Server พื้นที่การจัดเก็บข้อมูลเว็บไซต์

NCR ของ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

3. อธิบายเพิ่มเติม มาตรฐานความปลอดภัยของเว็บไซต์

HOST N <https://www.hostneverdie.com/terms-of-service>

NIPA CL https://www.nipa.cloud/doc/sla-publiccloud_v2021-th.pdf

MASTER

เอกสารฉบับสนุน	เอกสารหมายเลข : SD-QMR-01
เรื่อง : นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	แก้ไขครั้งที่ : 03
	วันที่เริ่มใช้ : 01-07-2022
	หน้า : 4

4. อธิบายเพิ่มเติม มาตรฐานการให้บริการของบริษัทตามตาราง SLA

ประเภท(Type)	ผลกระทบของปัญหา (Business Impact)	รับบริการแจ้งปัญหา (Service Time)	ตอบรับปัญหา (Response Time)	พร้อมใช้งาน (Resolution Time)
CAT 1: รุนแรง	การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก และจำเป็นต้องแก้ไขอย่าง เร่งด่วนที่สุด	ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ไม่เว้นวันหยุด นักขัตฤกษ์	30 นาที	4 ชั่วโมง
CAT 2: รุนแรง ปานกลาง	ธุรกิจไม่สามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพและ จำเป็นต้องแก้ไขอย่าง เร่งด่วน	ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ไม่เว้นวันหยุด นักขัตฤกษ์	30 นาที	6 ชั่วโมง
CAT 3: รุนแรง น้อย	ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ และมีความจำเป็นต้องแก้ไข อย่างทันท่วงที	เวลา 8:00 น. ถึง 17:00 น. ทุก วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดตามปฏิทิน	2 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
CAT 4: ค้ำรองขอ	ผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานทั่วไป แต่ไม่มี ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยภาพรวม	เวลา 8:00 น. ถึง 17:00 น. ทุก วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดตามปฏิทิน	4 ชั่วโมง	10 วัน

MASTER