



**BRANDEX**  
**DIRECTORY**

Supporting Document

เอกสารสนับสนุน

เรื่อง

นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ

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

	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	QMR	ชวรงค์
ผู้พิจารณา	QMR	ชวรงค์
ผู้อนุมัติ	MD	ชวรงค์

**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  
รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ  
ภายใต้คำขวัญ " ที่หนึ่งเรื่อง สร้างสรรค์งานที่ทันสมัย เข้าใจตลาดองค์กร "

#### วัตถุประสงค์คุณภาพ

นโยบายคุณภาพ	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพองค์กร
<b>นโยบาย ที่ 1</b> ชำนาญงานวางแผนการตลาด รูปแบบผสมผสาน (Omni-Channel) ผลิตสื่อสร้างสรรค์งานคุณภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้า	QMR PRO-GD PRO-WA PRO-WO PRO-DM SAL	- จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 1 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - จะต้องไม่พบสิ่งทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กร (NCR) หลังจากส่งมอบงานกราฟิกดีไซน์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว 100% ต่อเดือน - จะต้องวางแผนผลิตสิ่งพิมพ์และไม่พบความผิดพลาดเรื่องการออกแบบจัดพิมพ์หนังสือ 100% ต่อการพิมพ์ในแต่ละปี - จะต้องผลิตงานดีไซน์สื่อมัลติมีเดียและสื่อสนับสนุนการขายองค์กรให้ถูกต้องสวยงามทั้งหมด 100% - จะต้องไม่พบสิ่งทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กร (NCR) หลังจากส่งมอบงานออนไลน์เว็บไซต์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว 100% ต่อเดือน - จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยเว็บไซต์มาร์เก็ตเพลสทั้งหมด และเว็บไซต์ของลูกค้าที่ส่งมอบแล้ว 100% - จะต้องวางแผนพัฒนา Web Feature ใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอให้ลูกค้าต่อเนื่องทุกปีต่อสัญญาซื้อขาย 100% ต่อปี - จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพออนไลน์เว็บไซต์ 100%/เดือน - จะต้องผลักดันคำค้นจากช่องทางที่ได้รับจากการลงโฆษณา ให้อยู่ในอันดับ google หน้า 1-3 ภายในระยะเวลา 40 วันต่อเนื่องทุกเดือน - จะต้องทำสถิติ Impression / Reach / Engagement / Page Like / VDO View เป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดเกณฑ์วัดผล 100% ต่อเดือน (ใช้เฉลี่ย) ตามเอกสารแนบ - จะต้องไม่พบข้อร้องเรียนลูกค้าหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลและรูปภาพที่นำลงสื่อโซเชียล 100%/เดือน - จะต้องพัฒนาคุณลักษณะการขายและวิธีการนำเสนอข้อมูลสินค้าและบริการต่อทีมงานหรือฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่องทุกเดือน 100%
<b>นโยบายที่ 2</b> ส่งมอบงานที่มีความทันสมัย ถูกต้องตรงตามข้อกำหนดและเงื่อนไข	QMR PRO-GD PRO-WA PRO-WO PRO-DM	- จะต้องควบคุมคุณภาพงานทุกชิ้นที่ส่งมอบให้เป็นไปตามข้อตกลงและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าทุกราย 100% - จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 2 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเอกสารสัญญาที่ลูกค้าลงนาม 100% ของเอกสารสัญญา และค้นหาเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานมาพัฒนาคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเดือน
<b>นโยบายที่ 3</b> ภายใต้มาตรฐานการบริหารจัดการ บุคลากรให้รอบรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยี และเสริมสร้างองค์ประกอบเพื่อเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรและประสิทธิภาพ ขององค์กรได้ดี	QMR PRO PER	- จะต้องควบคุม KPI นโยบายส่วนที่ 3 พร้อมทั้งรายงานผลทุกเดือน 100% - จะต้องวางแผนจัดการบุคลากรที่เหมาะสมในหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าต่อเดือน 100% - จะต้องวางแผนจัดหาหัวข้อมืออบรมฝ่ายปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงานไม่น้อยกว่า 5 หัวข้อต่อปี - จะต้องรับสมัครพนักงานได้ตรงตามที่ต้นสังกัดร้องขอและทันตามกำหนด 100% ต่อเดือน - จะต้องสร้างขวัญและแรงจูงใจให้อัตราการลาออกของพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ไม่เกิน 10% ต่อปี - จะต้องปฐมนิเทศพนักงานใหม่แจ้งกฎระเบียบของบริษัทให้รับทราบ หลังจากเริ่มงานไม่เกิน 7 วัน 100% ทุกเดือน - ฝึกอบรมความรู้พื้นฐานงาน OJT สำหรับพนักงานทดลองงานก่อนรับเป็นพนักงานประจำ ผลการฝึกอบรม OJT เกณฑ์ไม่ต่ำกว่า 80%



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

นโยบายคุณภาพ	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพองค์กร
	ACC	- จะต้องส่งรายงานงบเบื้องต้นให้ฝ่ายบริหารพิจารณา ก่อนส่งสำนักงานบัญชี ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน - จะต้องทำรายงานสรุปเครดิตรายซื้อลูกค้า 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 - 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 6 เดือน
	PRO-WO	- จะต้องสามารถแก้ไขงานลูกค้าได้ ภายในระยะเวลา 24 ชม. ในทุกวันทำการ 100% ต่อเดือน (จัดทำรายงาน Logbook ในแผนก) - จะต้องตอบรับการแก้ไขและเพิ่มเติมงานผ่าน Line SSIM ในทุกวันทำการ 100% และนอกวันทำการ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง



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

จะใช้ในกรณี ดังต่อไปนี้

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

#### จำแนก NCR ในแต่ละแผนก

NCR ของ PRO-GD	งานหนังสือแคตตาล็อกที่ตีพิมพ์ในแต่ละปี สื่อสิ่งพิมพ์องค์กร อาทิ นามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มาจากงานดีไซน์ อาทิ ป้ายบูธ ป้ายชื่อ
NCR ของ PRO-WA	Domain Name Theme Website หรือแพลตฟอร์มที่ซื้อแล้วไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ SSL การติดตั้งความปลอดภัยให้กับเว็บไซต์ Server พื้นที่การจัดเก็บข้อมูลเว็บไซต์
NCR ของ PUR	เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

### 3. อธิบายเพิ่มเติม มาตรฐานความปลอดภัยของเว็บไซต์

HOST NEVERDIE	<a href="https://www.hostneverdie.com/terms-of-service">https://www.hostneverdie.com/terms-of-service</a>
NIPA CLOUD	<a href="https://www.nipa.cloud/doc/sla-publiccloud_v2021-th.pdf">https://www.nipa.cloud/doc/sla-publiccloud_v2021-th.pdf</a>

### 4. อธิบายเพิ่มเติม สถิติ KPI แผนก Social

IMPRESSION	3,000
REACH	2,500
ENGAGEMENT	500
PAGE LIKE	500
VIDEO VIEW	1,000



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

##### 5. อธิบายเพิ่มเติม มาตรฐานการให้บริการของบริษัทตามตาราง SLA

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