

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

ผู้เข้าร่วมประชุม

นางสาวซาภา	โกจารย์ศรี	MD
นางสาวชลธิชา	สมาน	QMR
นางบัวคลี่	ทรงเอกพัชร	HR, PUR, STO
นางสาวจารุศิริ	ผิวเกลี้ยง	SALE
นางสาวณัฐชา	ศรีสวัสดิ์	SALE
นายอิทธิพล	ชนช้าง	PRODUCTION
นายพงศ์เพชร	มีทรัพย์	PRODUCTION
นางสาวจันทร์จิรา	ยาวะโนภาส	PRODUCTION
นางสาวกนกวรรณ	มโนธรรม	PRODUCTION
นางสาวนิรชา	ชวบูรณ์พิทักษ์	DCO

เรื่องที่ประชุม

1. ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมและความคืบหน้าของกิจกรรมต่างๆ จากการประชุมครั้งก่อน
2. ผลการวิเคราะห์องค์กร, ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. พิจารณาคำร้องเรียน การวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า / ความคาดหวังลูกค้า / ทรัพยากรลูกค้า
4. พิจารณาผลการดำเนินงานกระบวนการ (KPI) และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ (NCR)
5. พิจารณาสถานะของกิจกรรมการปฏิบัติแก้ไขและป้องกัน
6. พิจารณาผลการประเมินความเสี่ยงและโอกาส
7. พิจารณาผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการตรวจประเมินจากภายนอก
8. พิจารณาทบทวนทรัพยากร / อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ / โครงสร้างพื้นฐาน / สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ
9. แผนการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพ (4M)
10. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
11. อื่นๆ

BRANDEX DIRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>3. พิจารณาคำร้องเรียน การวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า / ความคาดหวังลูกค้า / ทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>3.1 ฝ่ายขายได้รายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งทำการสำรวจเป็นครั้งที่ 1 โดยได้ทั้งสิ้น 4.27 (ได้แบบสอบถาม 81 จาก 205 ราย) โดยหัวข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ การติดต่อผ่าน Line ssim</p> <p>หัวข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารผ่าน E mail</p> <p>ที่ประชุมสรุปว่า ควรมีปรับคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารเป็นภาพรวม เนื่องจากปัจจุบัน E mail อาจจะเป็นช่องทางสนับสนุน ซึ่งจะใช้ Line ssim มากกว่า</p> <p>MD สั่งการให้ปรับกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ CSI ให้กระชับขึ้น โดยจะส่งแบบสอบถามไปยังลูกค้าที่ต่อสัญญา</p> <p>จาก 81 ราย บริษัทที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 บริษัท ที่ให้คะแนนเต็ม ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 บริษัท ชวรักษ์ จำกัด 2 บริษัท พัฒนายนต์ชลบุรี จำกัด 3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด มหาธน อิเลคทริค 4 บริษัท แอดวานซ์ เทอร์โมโซลูชั่น จำกัด <p>ที่ประชุมสรุปว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในงานของบริษัท และการดูแลประสานงานกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</p> <p>จาก 81 ราย บริษัทที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 บริษัท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 บริษัท อธิชา คูล แอนด์ อิเลคทริค จำกัด 2 บริษัท อาณาจักรเกลือ จำกัด 3 บริษัท อินฟินิตี้ อินโนวาเทค (ไทยแลนด์) จำกัด 4 บริษัท กุลธร จำกัด 5 บริษัท ก สมพงษ์ค้ากระดาษ จำกัด <p>ฝ่ายขายสรุปว่า ลูกค้าทั้ง 5 ราย ยังให้ความร่วมมือกับบริษัท และมีความไม่สัมพันธ์กันระหว่างงบประมาณกับงานที่ต้องการ</p> <p>การดำเนินการแก้ไข มอบหมายในการตลาด/ขายลงพื้นที่ พบลูกค้า เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม</p> <p>3.2 ข้อร้องเรียนลูกค้า ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2564 ยังไม่พบประเด็นการร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ</p> <p>โดยที่ประชุม สรุปว่า ควรมีการกำหนดเหตุการณ์หรือตัวอย่างในการรับเป็นข้อร้องเรียนลูกค้า เช่น ทำผิดจากข้อตกลง/สัญญา, การให้บริการเฉพาะบุคคล(ทะเลาะกับลูกค้า) เป็นต้น</p> <p>3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจระดับความพึงพอใจลูกค้า มีทั้งหมด 3 หัวข้อ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการพิมพ์ผิด พิมพ์ซ้ำใน website ทั้งที่ตรวจไปแล้ว <p>การดำเนินการ มีการสลับกันตรวจงาน, นำโปรแกรมตรวจคำผิด/คำซ้ำมาใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ไม่นิยม / ไม่สะดวกในการติดต่อผ่าน E mail <p>การดำเนินการ เน้นย้ำทีมงานในการติดต่อกับลูกค้าทาง line ssim</p> <p>แต่จะต้องคอยตรวจเช็ค E mail เป็นประจำ เนื่องจาก File ที่ใหญ่ ส่วนใหญ่จะส่งทาง E mail</p> <p>3 ลูกค้ามีความคาดหวังในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระยะยาว</p> <p>การดำเนินการ ต้องสื่อสารให้กับลูกค้ารับทราบ เข้าใจในความคุ้มค่ากับงานที่จะได้รับเมื่อเทียบกับงบประมาณ รวมถึงการประสานงานติดต่อกับลูกค้าตลอดเวลา</p> <p>3.4 ทรัพย์สินลูกค้า ฝ่ายขายรายงานว่า ปัจจุบัน ยังไม่มีทรัพย์สินลูกค้าใด ๆ</p>	<p>การตลาด / ขาย</p> <p>ฝ่ายผลิต</p> <p>ทุกคน</p> <p>การตลาด / ขาย</p>	<p>ดำเนินการทันที</p> <p>ดำเนินการทันที</p> <p>ดำเนินการทันที</p> <p>ดำเนินการทันที</p>

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ				
<p>4. พิจารณาผลการดำเนินงานกระบวนการ (KPI) และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ (NCR)</p> <p>4.1 ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>ตั้งแต่เริ่มระบบ ยังไม่พบ NCR ในการทำงาน โดย QMR สรุปในที่ประชุมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การออก NCR คือ กรณีที่ส่งงาน Final ให้ลูกค้าแล้ว ลูกค้าหรือผู้รับผิดชอบตรวจพบสิ่งที่ผิดจากที่กำหนด ตกลงไว้กับลูกค้า จะทำการออก NCR</p> <p>4.2 ผลการดำเนินงานกระบวนการ</p> <p>QMR และ DCO ได้รายงานตัวเลขใน Action plan ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ 2021 ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ</p> <p>1. จะต้องไม่พบ NCR จากการส่งมอบงานของ Graphic Design</p> <p>ผลการดำเนินการ = ล่าสุดเดือนพฤศจิกายน 2564 ยังไม่พบ NCR</p> <p>2. หลังจากได้รับปัญหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ Server จะต้องแก้ไขให้ได้ภายใน 3 ชั่วโมง</p> <p>ผลการดำเนินการ = ล่าสุดเดือนพฤศจิกายน 2564 ยังไม่พบปัญหาเกี่ยวกับ Server</p> <p>3. หลังจากได้รับปัญหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ Bug error จะต้องแก้ไขได้ภายใน 30 นาที</p> <p>ผลการดำเนินการ = ล่าสุดเดือนพฤศจิกายน 2564 ยังไม่พบปัญหาเกี่ยวกับ Bug error</p> <p>4. website ที่ได้รับการอนุมัติจากลูกค้า จะต้องติดอันดับคำค้นจากช่องทางที่ได้รับอยู่ในอันดับหน้าที่ 1 ถึง 3 ภายในระยะเวลา 60 วัน</p> <p>ผลการดำเนินการ = ปัจจุบันมี website ที่อยู่ในสัญญาทั้งสิ้น 102 website และสามารถขึ้นในอันดับหน้าที่ 1-3 ตามจำนวนวันดังนี้</p> <table><tr><td>เดือนตุลาคม 2564</td><td>74.78%</td></tr><tr><td>เดือนพฤศจิกายน 2564</td><td>76.80%</td></tr></table> <p>ที่ประชุมให้ออกใบ CAR เพื่อวิเคราะห์และนำผลการดำเนินการมารายงานฝ่ายบริหารต่อไป</p> <p>5. จะต้องไม่พบ NCR จากการส่งมอบงานของ Online Website</p> <p>ผลการดำเนินการ = ล่าสุดเดือนพฤศจิกายน 2564 ยังไม่พบ NCR</p> <p>6. ยอด Follower / Engagement / Reach ต้องเป็นไปตามที่ตกลงกับลูกค้า 100%</p> <p>7. ผลการส่งมอบงานตรงตามเวลาที่กำหนดกับลูกค้า 100%</p> <p>ผลการดำเนินการ = ยังไม่ได้ตามเป้าหมาย เนื่องจาก มีการปรับระยะการทำงานจาก 60 วันเหลือ 30 วัน</p> <p>ที่ประชุมจึงสรุปว่าประเด็นนี้ไม่ต้องออกใบ CAR แต่จะขอติดตามผลการทำงานต่อไปก่อน แต่ต้องเน้นย้ำเรื่องการวางแผนและติดตามงานกันภายในของฝ่ายผลิตให้มากขึ้น (ทุกคนในฝ่ายจะต้องรับทราบข้อมูลเดียวกัน เข้าใจตรงกัน)</p> <p>8. การจัดฝึกอบรมพนักงานได้ไม่น้อยกว่า 5 หัวข้อต่อปี</p> <p>ผลการดำเนินการ = มีการจัดฝึกอบรมรวมทั้งสิ้น 10 หัวข้อคือ ข้อกำหนด ISO 9001:2015, การตรวจติดตามภายใน ISO 9001:2015, รวมถึงการ OJT ทุกหน่วยงานจำนวน 8 หน่วยงาน</p> <p>9. จะต้องไม่พบข้อบกพร่อง ระดับ Major จากผู้ตรวจประเมินภายนอก (ลูกค้า / CB)</p> <p>ผลการดำเนินการ = ยังไม่มีการตรวจประเมินจากภายนอก</p> <p>10. สามารถรับส่งมอบพนักงานได้ตามกำหนดเวลาที่ร้องขอ มากกว่าเท่ากับ 90% ต่อไตรมาส</p> <p>ผลการดำเนินการ = ตั้งแต่เริ่มระบบ มีใบขอพนักงาน 2 ชุด</p> <p>ชุดที่ 1 รับพนักงานขาย 2 อัตรา สามารถรับได้ทันตามที่ร้องขอ</p> <p>ชุดที่ 2 รับพนักงานขาย 3 อัตรา อยู่ในระหว่างกระบวนการสรรหาคัดเลือก</p> <p>11. อัตราการลาออกของพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ต้องไม่เกิน 10%ต่อปี</p> <p>ผลการดำเนินการ = ยังไม่มีพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี ลาออก</p> <p>12. คะแนน CSI มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 ต่อปี</p> <p>ผลการดำเนินการ = CSI ครั้งที่ 1 ที่สำรวจ ได้ 4.27 ซึ่งได้น้อยกว่าที่กำหนดไว้</p> <p>ทาง QMR ได้อธิบายว่า บริษัทได้ออกใบ CAR O-001/21</p> <p>ทาง MD ได้สรุปประเด็น KPI ไว้ดังนี้</p> <p>เน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานเพิ่มความเข้มข้นในการวางแผน ติดตามงาน ประชุม สื่อสารกันภายในบริษัท รวมถึงนำข้อมูลมารายงานเป็นประจำในรายงานประจำเดือน</p>	เดือนตุลาคม 2564	74.78%	เดือนพฤศจิกายน 2564	76.80%	<p>QMR / SEO</p> <p>ฝ่ายผลิต</p> <p>ทุกหน่วยงาน</p>	<p>ดำเนินการทันที</p> <p>ดำเนินการทันที</p> <p>ดำเนินการทันที</p>
เดือนตุลาคม 2564	74.78%					
เดือนพฤศจิกายน 2564	76.80%					

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>5. พิจารณาสถานะของกิจกรรมการปฏิบัติการแก้ไขและปฏิบัติการป้องกัน</p> <p>5.1 การปฏิบัติการแก้ไข</p> <p>QMR และ DCO รายงานที่ประชุม เกี่ยวกับ CAR ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2564 รวม 2 รายการ</p> <p>1. O-001/21</p> <p>2. I-001/21</p> <p>ซึ่งทั้งสองรายการปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว</p> <p>5.2 ยังไม่มีการปฏิบัติการป้องกันใด ๆ (เน้นให้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยง)</p>	-	-
<p>6. การดำเนินการเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาส</p> <p>QMR DCO รายงานหัวข้อที่ทุกหน่วยงานทำการทบทวนคะแนนประเมินความเสี่ยงและโอกาส รวม 58 เรื่อง</p> <p>โดยแยกเป็นจากกระบวนการทำงาน จำนวน 50 เรื่อง และบริบทภายใน ภายนอก รวม 8 เรื่อง และแยกเป็นความเสี่ยง จำนวน 43 เรื่อง และโอกาส จำนวน 15 เรื่อง</p> <p>QMR สั่งการให้ในแต่ละหน่วยงาน เน้นย้ำในการปฏิบัติตามแนวทางการลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และจะติดตามในการประชุมประจำเดือนต่อไป</p>		
<p>7. การพิจารณาผลการตรวจติดตามภายในและการตรวจประเมินจากภายนอก</p> <p>7.1 ผลการตรวจติดตามภายใน</p> <p>ครั้งที่ 1 ของปี 2564 ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 17-18 พฤศจิกายน 2564 ซึ่งดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย</p> <p>ผลการตรวจติดตามในทุกหน่วยงาน พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>จำนวน 1 เรื่อง คือ</p> <p>1. บริษัทยังไม่ได้ทำการสำรองข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 7.5 ซึ่งได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (วาระที่ 5.1)</p> <p>โดยทาง QMR ชี้แจงว่า การตรวจติดตามครั้งนี้ เป็นไปได้อย่างเรียบร้อย ทุกคนมีความเข้าใจในระบบการทำงาน การจัดเก็บบันทึกต่าง ๆ ดีขึ้นมาก โดยเฉพาะ QMR สามารถเชื่อมโยงการบริหารกับระบบการทำงานในทุกหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</p> <p>สำหรับทีม Internal Auditor สามารถทำการตรวจติดตามได้อย่างดี ตั้งแต่การเปิดประชุม การใช้ Checklist การสรุปผลการตรวจ และการปิดประชุม</p> <p>7.2 ผลการตรวจติดตามจากลูกค้า</p> <p>ยังไม่มีลูกค้าเข้าเยี่ยมหรือตรวจประเมิน</p> <p>7.3 ผลการตรวจติดตาม Supplier</p> <p>ยังไม่มีการไปเยี่ยมหรือตรวจประเมิน (อยู่ในแผนระยะกลาง / ระยะยาว)</p> <p>7.4 ผลการตรวจประเมินจาก TUV SUD</p> <p>QMR แจ้งว่า จะมีการตรวจประเมินครั้งที่ 1 ในวันที่ 8 ธันวาคม 2564 และการตรวจ Final ในวันที่ 13 ธันวาคม 2564</p> <p>โดยภาพรวม QMR แจ้งที่ประชุมว่า ระบบต่าง ๆ ได้เริ่มปฏิบัติตามที่วางไว้ และแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจในการทำงาน, เก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี</p>	- - - -	- - - -



BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>8. พิจารณาทบทวนทรัพยากร / อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ / โครงสร้างพื้นฐาน / สภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p>รวมถึงทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายคุณภาพของบริษัท ที่ประชุมมีมติคงเดิม - วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท 12 ข้อ ที่ประชุมมีมติคงเดิม - อัตราค่าจ้างพนักงาน <p>ฝ่ายบุคคล แจ้งที่ประชุมว่า มีการกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานไว้ จำนวน 28 อัตรา โดยในปี 2022 จะมีการปรับเพิ่มเป็น 33 อัตรา</p> <p>ฝั่งองค์กร, หน้าที่ความรับผิดชอบ ยังคงเดิม</p> <p>แต่จะมีการปรับฝั่งองค์กร ในวันที่ 1 มกราคม 2565</p>		
<p>9. แผนการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพ (4M)</p> <p>9.1 การคัดเลือก ประเมิน Supplier</p> <p>ฝ่ายจัดซื้อ ได้รายงานผลการคัดเลือก Supplier รายใหม่ โดยตั้งแต่เริ่มระบบ มีจำนวน 1 ราย คือ</p> <p>ส่วนการประเมิน Supplier ประจำปี จะดำเนินการในเดือนธันวาคม 2565</p> <p>เนื่องจากยังมีข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง น้อย (เพิ่งเริ่มระบบ)</p> <p>9.2 อุปกรณ์การทำงาน ระบบคอมพิวเตอร์ได้มีการดูแล ตรวจสอบความพร้อม ครบถ้วนตาม Checklist ที่ได้กำหนดไว้</p> <p>รวมถึงระบบสำรองข้อมูล / Server โดยผู้ให้บริการภายนอก ยังไม่พบปัญหาใด ๆ สำหรับฝ่ายผลิต โปรแกรมเฉพาะที่ช่วยในการทำงาน ปัจจุบัน เพียงพอ</p> <p>9.3 DCO ได้รายงานที่ประชุมเกี่ยวกับระบบเอกสารต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>QM มีจำนวน 1 เล่ม</p> <p>QP มีจำนวน 20 เล่ม</p> <p>WI มีจำนวน 2 เล่ม</p> <p>SD มีจำนวน 4 เล่ม</p> <p>FM มีจำนวน 49 ใบ</p> <p>เอกสารจากแหล่งภายนอก มีจำนวน 2 เล่ม</p> <p>และตั้งแต่เริ่มระบบเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 มีการขอปรับปรุง แก้ไขเอกสาร ดังนี้</p> <p>SD-QMR-01</p> <p>9.4 STO รายงานการตรวจรับ Stock หนังสือ โดยทำการ update จำนวน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเริ่มการใช้ Stock card ตามระบบที่วางไว้</p> <p>จำนวนหนังสือใน Stock card ทั้งสิ้น 8,602 เล่ม โดยแยกประเภทหนังสือออกดังนี้</p> <p>AEC gateway 2020 Myanmar จำนวน 1,087 เล่ม</p> <p>AEC gateway 2020 Cambodia จำนวน 612 เล่ม</p> <p>AEC gateway 2020 Vietnam จำนวน 1,553 เล่ม</p> <p>AEC gateway 2020 Laos จำนวน 615 เล่ม</p> <p>The Catalogue 2021 จำนวน 2,121 เล่ม</p> <p>The Catalogue 2020 จำนวน 2,614 เล่ม</p>		

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>10 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง</p> <p>10.1 MD มอบหมายให้ฝ่ายผลิต/บัญชี เตรียมหลักฐานเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ทั้งส่วนของรูปภาพ, โปรแกรม, ตัวอักษร</p>	QMR/บัญชี	ดำเนินการทันที
<p>11 อื่น ๆ</p> <p>11.1 MD ฝากทุกหน่วยงานในการพูดคุย ทำงานให้เต็มที่ เพื่อให้ระบบอยู่ตัว ก่อนที่จะเริ่มนำแผนระยะกลาง ระยะยาวมาดำเนินการต่อไป</p>	-	-
<p>การประชุมครั้งต่อไป</p> <p>ธันวาคม 2565</p>	<p>บันทึกการประชุม</p> <p></p> <p>Dec 6, 2021</p> <p>QMR</p>	<p>ผู้อนุมัติ</p> <p></p> <p>Dec 6, 2021</p> <p>MD</p>