

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

ผู้เข้าร่วมประชุม

นางสาวชาภา	โกจารย์ศรี	MD
นางสาวชลธิสา	สมาน	QMR,DCO
นางบัวคลี่	ทรงเอกพัชร	HR, PUR, STO
นางสาวจารุศิริ	ฉิวเกลี้ยง	SALE
นางสาวณัฐชา	ศรีสวัสดิ์	SALE
นางสาวจันทร์จิรา	ยาวะโนภาส	PRODUCTION
นายสหัสกร	หอมพินิจ	PRODUCTION
นางสาวกชกร	เอื้อเพื่อ	PRODUCTION
นางสาวบุญมาพร	สิงห์เรือง	PRODUCTION
นางสาวกัญญารัตน์	กอละพันธ์	PRODUCTION

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. อื่น ๆ

วันที่ประชุม ...8...พฤศจิกายน...2565..... เวลา09.30 น.....

สถานที่ :ห้องประชุมบริษัท ชั้น 3.....

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

FM-QMR-01/02 REV.00 11/10/2021

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>1. การติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมและความคืบหน้าของกิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>1.1 การสื่อสารให้กับลูกค้าในประเด็นความคุ้มค่าที่ให้ Brandex ช่วยสนับสนุนธุรกิจของลูกค้า Sale ทั้งสองทางยังปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพิ่ม share Radio</p> <p>1.2 ทำการทบทวน Product ของบริษัท</p> <p>ทำการประชุมกันทุกเดือน โดย QMR ที่แจ้งในที่ประชุมของฝ่ายขายและผลิต</p> <p>1.3 การขยายตลาดไปยังต่างจังหวัดให้มากขึ้น</p> <p>มี Project พัฒนา website ให้ขยายตลาดไปต่างจังหวัด และใช้เทคโนโลยีในการเจาะลูกค้า อยู่ระหว่างการเพิ่ม database และสรรหาบุคลากรเข้ามารับผิดชอบ www.PagesThai.com</p> <p>1.4 การหาผู้สมัครที่มีประสบการณ์ขายด้าน IT</p> <p>ยังคงสรรหาอย่างต่อเนื่อง แต่ค่อนข้างยาก จึงจะมีการปรับแผนในส่วนนี้ใหม่</p> <p>1.5 การฝึกอบรมด้านการบริหารให้กับระดับ Middle Management</p> <p>อยู่ระหว่างการปรับทีมงานในส่วนของบริษัท</p>	<p>Production, Sale</p> <p>ฝ่ายบริหาร, QMR</p>	<p>Project 2023</p> <p>Project 2023</p>
<p>2. ผลการวิเคราะห์องค์กร, ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2.1 QMR สรุปเป้าประสงค์ที่ทางฝ่ายบริหารกำหนดไว้ ซึ่งยังไม่เปลี่ยนแปลง (อ้างอิง รายงานวิเคราะห์องค์กร 2564 แต่มีปรับ KPI เมื่อเดือนกรกฎาคม 2565 จึงจะใช้รายงานนี้ต่อไปในปี 2566) หมายถึง จะมีการทบทวน SWOT และกลยุทธ์ในเดือนมกราคม 2566</p> <p>ด้านยอดขายในปี 2565 คาดว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่ง ฝ่ายบริหารและผู้จัดการได้ทำการวิเคราะห์และ กำหนดวิธีการปฏิบัติการแก้ไข (รายงานเอกสารประกอบ)</p> <p>2.2 การสรุปจุดเด่น จุดด้อยขององค์กร</p> <p>QMR สรุปการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของบริษัทไว้ดังนี้</p> <p>จุดเด่น 7 ข้อ</p> <p>จุดด้อย 5 ข้อ</p> <p>โอกาส 2 ข้อ</p> <p>อุปสรรค 3 ข้อ</p> <p>2.3 การสรุปกลยุทธ์องค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 3 กลยุทธ์</p> <p>2.4 สรุปความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รายงานเอกสารประกอบ)</p> <p>QMR ได้สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรายงานวิเคราะห์องค์กร</p> <p>MD เน้นย้ำในการปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง ๆ ในรายงานวิเคราะห์องค์กร</p> <p>การประชุมวิเคราะห์องค์กรครั้งต่อไป จะมีขึ้นในเดือนมกราคม 2566</p> <p>3. พิจารณาคำร้องเรียน การวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า / ความคาดหวังลูกค้า / ทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>3.1 ฝ่ายขายได้รายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งทำการสำรวจ ประจำปี 2565 ได้ 4.03 จาก 5.00</p> <p>การวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย อ้างอิงรายงานประกอบ</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้ การวิเคราะห์ครั้งต่อไปควรพิจารณาแยกกลุ่มลูกค้าที่ซื้อบริการ/สินค้าจากเรา</p> <p>3.2 ข้อร้องเรียนลูกค้า ในปี 2565 ยังไม่พบประเด็นการร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ</p> <p>โดยที่ประชุม สรุปว่า ควรมีการกำหนดเหตุการณ์หรือตัวอย่างในการรับเป็นข้อร้องเรียนลูกค้า เช่น</p>		

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>ทำผิดจากข้อตกลง/สัญญา, การให้บริการเฉพาะบุคคล(ทะเลาะกับลูกค้า) เป็นต้น</p> <p>3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจระดับความพึงพอใจลูกค้า ได้สรุปแยกตามแต่ละหน่วยงาน (เอกสารแนบประกอบ)</p> <p>3.4 ทพียลีนลูกค้า ฝ่ายขายรายงานว่า ปัจจุบัน มีลูกค้าส่งตัวกรงอากาศมาเป็นตัวอย่างเพื่อถ่ายรูปจากบริษัท ไทยฟิวเตอร์ จำกัด และห้างวันโชห่วย ส่งตราซังคิซึคอลลมาให้ ซึ่งทั้งสองรายการส่งคืนกลับเรียบร้อยแล้ว</p>		
<p>4. พิจารณาผลการดำเนินงานกระบวนการ (KPI) และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ (NCR)</p> <p>4.1 ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>ตั้งแต่มกราคม 2565 ทีมงานฝ่ายผลิตได้ทำการออกใบ NCR รวมทั้งสิ้น 31 ใบ</p> <p>โดยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และมีผลบันทึกการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว</p>		

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>4.2 ผลการดำเนินการกระบวนการ</p> <p>QMR และ DCO ได้รายงานตัวเลขใน Action plan ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ 2022 ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ</p> <p>1 QMR สนับสนุนงานฝ่ายต่าง ๆ ให้ได้ 100% ทั้งสามส่วน</p> <p>ฝ่ายบริหารเน้นย้ำในส่วนนี้ หากคะแนนข้อนี้ดี แสดงว่าทุกหน่วยงานจะทำงานได้ผล มีประสิทธิภาพ</p> <p>ค่าเฉลี่ย 10 เดือน ส่วนที่ 1 อยู่ที่80.90%.....</p> <p>ค่าเฉลี่ย 10 เดือน ส่วนที่ 2 อยู่ที่81.90%...</p> <p>ค่าเฉลี่ย 10 เดือน ส่วนที่ 3 อยู่ที่71.63%.....</p> <p>ค่าเฉลี่ย 10 เดือน ส่วนที่ 4 อยู่ที่83.27%.....</p> <p>2 การควบคุมการส่งมอบงานคุณภาพให้ได้ 100%</p> <p>พบว่ามีการปรับแก้ไขหลังการส่งมอบบ้าง ซึ่งได้ทำการออกไป NCR และบันทึกไว้ในแต่ละ Job เรียบร้อยแล้ว</p> <p>จำนวนลูกค้า 139 บริษัท ซึ่งสามารถส่งมอบงานตรงเวลาทั้งหมดตามสัญญา</p> <p>3 จะต้องไม่พบ Major CAR จากผู้ตรวจภายนอก</p> <p>ยังไม่พบ CAR ใด ๆ</p> <p>4 KPI ของ HR ได้ตามเป้าหมายทุกหัวข้อ</p> <p>5 KPI ของสต็อก, จัดซื้อ ได้ตามเป้าหมายทุกหัวข้อ</p> <p>6 KPI ของบัญชี ได้ตามเป้าหมายทุกหัวข้อ</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้กำหนดมาตรฐานเวลาของหนังสือที่ 2 ปี หากมีหนังสือเก่าที่มีอายุมากกว่า 2 ปี ให้นำออกจากระบบได้</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้ทีมบัญชีแจ้งข้อมูลที่ได้รับในเรื่องความคุ้มค่าให้กับฝ่ายบริหาร/Sale ทั้งนี้</p> <p>7 กราฟฟิคดีไซน์</p> <p>คุณภาพ ให้ออก NCR 3 เรื่อง (รายละเอียดอยู่ในวาระที่ 4.1)</p> <p>การส่งมอบ ปรับกราฟให้เป็น 100%</p> <p>การจัดการบุคลากร</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้เพิ่มกระบวนการตรวจสอบ Final โดย QMR, ฝ่ายขายเจ้าของงานลูกค้าใน QP-PRO-01</p> <p>8 website App</p> <p>คุณภาพ</p> <p>การปฏิบัติงานตามสัญญา</p> <p>การจัดการบุคลากร</p> <p>การปฏิบัติตามมาตรฐาน SLA, VPS, Cloud, ต่อสัญญาสิทธิต่าง ๆ, PM IT</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้ทีม web App ประสานงานกับจัดซื้อในการทำตารางสรุปการต่ออายุสิทธิต่าง ๆ และตารางสรุประยะเวลาทำงานแล้วเสร็จตาม Standard Time</p> <p>9 Online</p> <p>คุณภาพ</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้เพิ่มกระบวนการตรวจสอบ Final โดย QMR, ฝ่ายขายเจ้าของงานลูกค้าใน QP-PRO-01 และอาจจะต้องยกหูโทรศัพท์คุยกับลูกค้าเพื่อ proof ให้เราทุกหน้าก่อนปล่อย</p>		

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร


รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>7. การพิจารณาผลการตรวจติดตามภายในและการตรวจประเมินจากภายนอก</p> <p>7.1 ผลการตรวจติดตามภายใน</p> <p>ครั้งที่ 1 ของปี 2565 ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 4-5 สิงหาคม 2565 ซึ่งดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย</p> <p>ผลการตรวจติดตามในทุกหน่วยงาน ไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>แต่พบ OFI จำนวน 6 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>โดยทาง QMR ชี้แจงว่า การตรวจติดตามครั้งนี้ เป็นไปได้อย่างเรียบร้อย ทุกคนมีความเข้าใจในระบบการทำงาน การจัดเก็บบันทึกต่าง ๆ ดีขึ้นมาก โดยเฉพาะ QMR สามารถเชื่อมโยงการบริหารกับระบบการทำงานในทุกหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</p> <p>สำหรับทีม Internal Auditor สามารถทำการตรวจติดตามได้ดี ตั้งแต่การเปิดประชุม การใช้ Checklist การสรุปผลการตรวจ และการปิดประชุม</p> <p>7.2 ผลการตรวจติดตามจากลูกค้า</p> <p>ยังไม่มีลูกค้าเข้าเยี่ยมหรือตรวจประเมิน</p> <p>7.3 ผลการตรวจติดตาม Supplier</p> <p>ยังไม่มีไปเยี่ยมหรือตรวจประเมิน (แต่ฝ่ายบริหารแนะนำว่าควรพูดคุยกับ freelance ที่ช่วยงานเราอย่างต่อเนื่อง)</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>7.4 ผลการตรวจประเมินจาก TUV SUD</p> <p>QMR แจ้งว่า ได้มีการดำเนินการตามที่ TUV SUD แนะนำไว้ 2 ข้อเรียบร้อยแล้ว</p> <p>โดยกำหนดการตรวจประจำปีจาก TUV SUD จะมีขึ้นในวันที่ 9 ธันวาคม 2565</p>	-	-
<p>8. พิจารณาทบทวนทรัพยากร / อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ / โครงสร้างพื้นฐาน / สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายคุณภาพของบริษัท ที่ประชุมมีมติคงเดิม - วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท 12 ข้อ ที่ประชุมมีมติคงเดิม - อัตราค่าจ้างพนักงาน <p>ฝ่ายบุคคล แจ้งที่ประชุมว่า มีการกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานไว้ จำนวน 28 อัตรา (2021)</p> <p>โดยในปี 2022 จะมีการปรับเพิ่มเป็น 33 อัตรา ซึ่งปัจจุบันมีพนักงาน 25 อัตรา</p> <p>ผ่องศรีกร, หน้าที่ความรับผิดชอบ มีการปรับเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565</p>		
<p>9. แผนการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพ (4M)</p> <p>9.1 การคัดเลือก ประเมิน Supplier</p> <p>ฝ่ายจัดซื้อ ได้รายงานผลการคัดเลือก Supplier รายใหม่ โดยในปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น ...12.. ราย</p> <p>ส่วนการประเมิน Supplier ประจำปี คาดว่าจะผ่านทุกราย เนื่องจากผลการเฝ้าติดตามทุกเดือนไม่พบปัญหาใด ๆ</p> <p>โดยผลการประเมินอย่างเป็นทางการจะจัดทำในเดือนธันวาคม 2565 (ใช้ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2564-พฤศจิกายน 2565)</p> <p>9.2 อุปกรณ์การทำงาน ระบบคอมพิวเตอร์ได้มีการดูแล ตรวจสอบความพร้อม</p> <p>ครบถ้วนตาม Checklist ที่ได้กำหนดไว้</p> <p>รวมถึงระบบสำรองข้อมูล / Server โดยผู้ให้บริการภายนอก ยังไม่พบปัญหาใด ๆ</p> <p>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>โดยมีการ update 2 เล่มคือ นโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพ, ผ่องศรีกร/หน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <p>FM มีจำนวน 49 ใบ</p> <p>โดยมีการ update 3 แบบฟอร์มคือ ใบสมัครงาน, Customer Satisfaction Evaluation, CSI report</p> <p>เอกสารจากแหล่งภายนอก มีจำนวน 3 เล่ม</p> <p>QMR ซึ่งที่ประชุมเกี่ยวกับการยกเลิกการแจกจ่ายเอกสารควบคุมทั้งหมด เนื่องจากบริษัททำการอัปเดตในโปรแกรม Brandexiso.com เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยจะทำการทดลองใช้โปรแกรมประมาณ 6 เดือน จากนั้นหากไม่มีประเด็นให้แก้ไข จึงจะเริ่มจัดทำ WI</p> <p>9.4 STO รายงานการตรวจรับ Stock หนังสือ โดยทำการ update จำนวน</p> <p>เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเริ่มการใช้ Stock card ตามระบบที่วางไว้</p> <p>ฝ่ายบริหารสั่งการให้ทำลาย The catalogue เล่มเก่าให้เสร็จสิ้นภายในสิ้นปี 2565</p>	-	-

BRANDEX DICRECTORY CO., LTD.

รายงานการประชุม ทบทวน ฝ่ายบริหาร

รายละเอียดในการประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
10 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง 10.1 แต่ละหน่วยงานได้นำเสนอแนวทางการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการทำงาน (อ้างอิงภาวะ KPI)		
11 อื่น ๆ 11.1 MD สรุปภาพรวมการประชุม ซึ่งดีกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากทุกคนรับทราบหน้าที่ความรับผิดชอบและ เข้าใจในระบบมากขึ้น จึงฝากให้ทุกคนช่วยกันทำงาน และสื่อสารกันให้มากขึ้น โดยเฉพาะทีมขายกับทีมผลิต		
การประชุมครั้งต่อไป ธันวาคม 2566	บันทึกการประชุม  Nov 8, 2022 QMR	ผู้อนุมัติ  Nov 8, 2022 MD