



**BRANDEX**  
DIRECTORY




## QUALITY PROCEDURE

### ขั้นตอนการดำเนินงาน


เรื่อง

### การสื่อสาร


รหัสเอกสาร : QP-QMR-07  
แก้ไขครั้งที่ : 00  
วันที่อนุมัติใช้ : 1-11-2021

	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	หัวหน้าแผนก	
ผู้พิจารณา	QMR	
ผู้อนุมัติ	MD	

MASTER

	<b>ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)</b> <b>ชื่อ การสื่อสาร</b>	<b>หมายเลขเอกสาร : QP-QMR-07</b> <b>แก้ไขครั้งที่ : 00</b> <b>วันที่อนุมัติใช้ : 01-02-2018</b>	<b>หน้า 1 / 2</b>
---	--	---	-------------------

ลำดับ	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย					เอกสาร / บันทึกที่เกี่ยวข้อง																																																							
1	QMR	<div>กำหนดหัวข้อและวิธีการสื่อสาร</div> <div></div>	กำหนดหัวข้อ, วิธีการสื่อสาร, ผู้สื่อ, ผู้รับสื่อ ตามตาราง ดังนี้ <table><tr><th>ลำดับ</th><th>หัวข้อการสื่อสาร</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th><th>กลุ่มเป้าหมาย</th><th>ตัวอย่างวิธีการสื่อสาร</th></tr><tr><td>1</td><td>นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ</td><td>MD / MR</td><td>- ฝ่ายบริหาร - พนักงานของแต่ละฝ่าย / แผนก - ลูกค้า - Supplier - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td><td>- การประชุมผู้จัดการ (Manager Meeting) - การประชุมชี้แจง - เอกสารควบคุม - การสื่อสารผ่าน Group Line</td></tr><tr><td></td><td></td><td>- หัวหน้าแผนกบุคคล</td><td>- พนักงานใหม่</td><td>การปฐมนิเทศ</td></tr><tr><td></td><td></td><td>MR</td><td>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก</td><td>ลายเซ็นท้ายเมล</td></tr><tr><td>2</td><td>- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผลการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส</td><td>- MR และผู้จัดการแต่ละฝ่ายหรือหัวหน้างานแต่ละฝ่าย / แผนก</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) - การประชุมชี้แจง</td></tr><tr><td>3</td><td>- ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า</td><td>- MR และหัวหน้าแผนกการตลาด</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง</td></tr><tr><td>4</td><td>- การร้องเรียนจากลูกค้า</td><td>- ผู้จัดการฝ่ายขาย/หัวหน้าแผนกการตลาด</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง</td></tr><tr><td>5</td><td>- ผลการติดตามคุณภาพภายใน และผลการตรวจติดตามคุณภาพโดยองค์กร ภายนอก</td><td>- MR</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมผู้จัดการ</td></tr><tr><td>6</td><td>- ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ(ถ้ามี)</td><td>- MR และหัวหน้าแผนกบุคคล</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- การประชุมชี้แจง</td></tr><tr><td>7</td><td>- รายงานกำหนดหน้าที่ (Job Description) - อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)</td><td>- หัวหน้าแผนกบุคคล</td><td>- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)</td><td>- หัวหน้างานชี้แจง - สำเนาแจก (ที่แผนกฝ่าย)</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>- พนักงานใหม่</td><td>- ปฐมนิเทศ</td></tr></table>					ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวอย่างวิธีการสื่อสาร	1	นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ	MD / MR	- ฝ่ายบริหาร - พนักงานของแต่ละฝ่าย / แผนก - ลูกค้า - Supplier - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การประชุมผู้จัดการ (Manager Meeting) - การประชุมชี้แจง - เอกสารควบคุม - การสื่อสารผ่าน Group Line			- หัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานใหม่	การปฐมนิเทศ			MR	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	ลายเซ็นท้ายเมล	2	- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผลการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส	- MR และผู้จัดการแต่ละฝ่ายหรือหัวหน้างานแต่ละฝ่าย / แผนก	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) - การประชุมชี้แจง	3	- ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า	- MR และหัวหน้าแผนกการตลาด	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง	4	- การร้องเรียนจากลูกค้า	- ผู้จัดการฝ่ายขาย/หัวหน้าแผนกการตลาด	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง	5	- ผลการติดตามคุณภาพภายใน และผลการตรวจติดตามคุณภาพโดยองค์กร ภายนอก	- MR	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมผู้จัดการ	6	- ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ(ถ้ามี)	- MR และหัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การประชุมชี้แจง	7	- รายงานกำหนดหน้าที่ (Job Description) - อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)	- หัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- หัวหน้างานชี้แจง - สำเนาแจก (ที่แผนกฝ่าย)				- พนักงานใหม่	- ปฐมนิเทศ	<div>- ประกาศ</div> <div>- EMAIL</div> <div>- Group Line</div> <div>- รายงานสรุป</div>
ลำดับ	หัวข้อการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวอย่างวิธีการสื่อสาร																																																											
1	นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ	MD / MR	- ฝ่ายบริหาร - พนักงานของแต่ละฝ่าย / แผนก - ลูกค้า - Supplier - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การประชุมผู้จัดการ (Manager Meeting) - การประชุมชี้แจง - เอกสารควบคุม - การสื่อสารผ่าน Group Line																																																											
		- หัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานใหม่	การปฐมนิเทศ																																																											
		MR	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	ลายเซ็นท้ายเมล																																																											
2	- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผลการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส	- MR และผู้จัดการแต่ละฝ่ายหรือหัวหน้างานแต่ละฝ่าย / แผนก	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) - การประชุมชี้แจง																																																											
3	- ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า	- MR และหัวหน้าแผนกการตลาด	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง																																																											
4	- การร้องเรียนจากลูกค้า	- ผู้จัดการฝ่ายขาย/หัวหน้าแผนกการตลาด	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมชี้แจง																																																											
5	- ผลการติดตามคุณภาพภายใน และผลการตรวจติดตามคุณภาพโดยองค์กร ภายนอก	- MR	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การทบทวนของฝ่ายบริหาร - การประชุมผู้จัดการ																																																											
6	- ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ(ถ้ามี)	- MR และหัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- การประชุมชี้แจง																																																											
7	- รายงานกำหนดหน้าที่ (Job Description) - อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)	- หัวหน้าแผนกบุคคล	- พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร)	- หัวหน้างานชี้แจง - สำเนาแจก (ที่แผนกฝ่าย)																																																											
			- พนักงานใหม่	- ปฐมนิเทศ																																																											

	ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure) ชื่อ การสื่อสาร	หมายเลขเอกสาร : QP-QMR-07 แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่อนุมัติใช้ : 01-02-2018	หน้า 2 / 2
---	--	--	------------

ลำดับ	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย	เอกสาร / บันทึกที่เกี่ยวข้อง
2	QMR	<div data-bbox="391 380 614 504">ทำการทวนสอบวิธีการสื่อสาร</div> <div data-bbox="486 504 502 571">↓</div>	ทำการทวนสอบประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยทำพร้อมกับการ Internal Audit และให้ Auditor บันทึกผลการสื่อสารใน Check List	Check List Internal Audit
3	QMR	<div data-bbox="391 571 614 694">ปรับปรุงวิธีการสื่อสาร</div>	กรณีพบปัญหาเรื่องการสื่อสาร จากผลการ Internal Audit ให้ประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการกำหนดวิธีการสื่อสารภายในใหม่	