|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผู้ปฏิบัติ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย | เอกสาร / บันทึก ที่เกี่ยวข้อง |
| 1 | QMR | กำหนดหัวข้อและวิธีการสื่อสาร | กำหนดหัวข้อ, วิธีการสื่อสาร, ผู้สื่อ, ผู้รับสื่อ ตามตาราง ดังนี้   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | ลายเซ็นท้าย เมล | | 2 | - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผลการดำเนินการให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ, การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส | - MR และผู้จัดการแต่ละฝ่ายหรือหัวหน้างานแต่ละฝ่าย / แผนก | - พนักงานทุกคน (รวมทั้งMD และฝ่ายบริหาร) | - การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)  - การประชุมชี้แจง | | 3 | - ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)  - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า | - MR และหัวหน้าแผนกการตลาด | - พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร) | - การทบทวนของฝ่าย บริหาร  - การประชุมชี้แจง | | 4 | - การร้องเรียนจากลูกค้า | - ผู้จัดการฝ่ายขาย/หัวหน้าแผนกการตลาด | - พนักงานทุกคน (รวมทั้ง MD และฝ่ายบริหาร) | - การทบทวนของฝ่าย บริหาร  - การประชุมชี้แจง | | 5 | - ผลการติดตามคุณภาพภายใน และผลการตรวจ ติดตามคุณภาพโดยองค์กร ภายนอก | - MR | - พนักงานทุกคน (รวมทั้งMD และฝ่ายบริหาร) | - การทบทวนของฝ่ายบริหาร  - การประชุมผู้จัดการ | | 6 | - ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ(ถ้ามี) | - MR และหัวหน้าแผนกบุคคล | - พนักงานทุกคน (รวมทั้งMD และฝ่ายบริหาร) | - การประชุมชี้แจง | | 7 | - รายงานกำหนดหน้าที่(Job Description)  - อำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบ (Authority and Responsibility) | - หัวหน้าแผนกบุคคล | - พนักงานทุกคน (รวมทั้งMD และฝ่ายบริหาร) | - หัวหน้างานชี้แจง  - สำเนาแจก (ที่แผนกฝ่าย) | |  |  |  | - พนักงานใหม่ | - ปฐมนิเทศ | | * ประกาศ * EMAIL * Group Line * รายงานสรุป |
| ลำดับ | ผู้ปฏิบัติ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย | เอกสาร / บันทึก ที่เกี่ยวข้อง |
| 2 | QMR | ทำการทวนสอบวิธีการสื่อสาร | ทำการทวนสอบประสิทธิผลของการสื่อสาร โดยทำพร้อมกับการ Internal Audit และให้ Auditor บันทึกผลการสื่อสารใน Check List | Check List  Internal Audit |
| 3 | QMR | ปรับปรุงวิธีการสื่อสาร | กรณีพบปัญหาเรื่องการสื่อสาร จากผลการ Internal Audit ให้ประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการกำหนดวิธีการสื่อสารภายในใหม่ |  |