|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผู้ปฏิบัติ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย | เอกสาร / บันทึก ที่เกี่ยวข้อง |
| 1 | MD, QMR | ทำวิเคราะห์องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | MD, QMR ทำการประชุมร่วมกับหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี เพื่อทำการวิเคราะห์องค์กร, ลูกค้า, Supplier และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอื่น ๆ เช่น ชุมชน, ราชการ เป็นต้น เพื่อกำหนดหัวข้อ ประเด็นที่จะต้องดำเนินการต่อไปในปีถัดไป ทั้งในด้านจุดแข็ง, จุดอ่อน, โอกาสรวมถึงอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในแง่การดำเนินธุรกิจและพัฒนาระบบคุณภาพการทำงานภายใน รวมถึงสรุปผลความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการกับแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป | รายงานการวิเคราะห์องค์กร (SWOT Analysis) |
| 2 | MD, QMR | สรุปผลจาก SWOT Analysis | QMR ทำการสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT รวมถึงหัวข้อที่ได้จาก SWOT Matrix และจัดทำกลยุทธ์องค์กรเพื่อนำเสนอ MD อนุมัติ | SWOT Matrix, กลยุทธ์องค์กร |
| 3 | MD / QMR | กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ | * ทำการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพให้ครอบคลุมรายละเอียดตามข้อ 2 โดยใช้ข้อมูลในอดีต และหรือ แผนธุรกิจในอนาคตและสื่อสารไปยังทุกหน่วยงาน | วัตถุประสงค์คุณภาพ |
| 4 | ผจก.ฝ่าย / ทีมงาน | จัดทำ Action Plan | จัดทำ Action Plan เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ | Action Plan |
| 5 | ผจก.ฝ่าย | จัดเก็บตัวเลขข้อมูล | ทำการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ ตามความถี่ที่ระบุ ไว้ในวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยรายงานในที่ประชุมประจำเดือน | CAR , PAR |
| 6 | ผจก.ฝ่าย | ทำการวิเคราะห์ข้อมูล I | ทำการวิเคราะห์ข้อมูล กรณีไม่ได้ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์คุณภาพให้ออก CAR กรณีมีแนวโน้มที่จะไม่ได้ตามเป้าหมาย 2 จุดต่อเนื่องให้ออก PAR | CAR , PAR |
| 7 | ผจก.ฝ่าย | ทำการวิเคราะห์ข้อมูล II | มอบหมายให้ ผจก.ฝ่ายต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้   1. SAL วิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า ทุกครั้งเมื่อมีการสำรวจ 2. PUR วิเคราะห์ผู้ขาย ทุกครั้งที่มีการประเมิน 3. PRO วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นทุกเดือนและสรุปใน QMRC |  |
| 8 | MD,QMR | การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | 1. ปรับปรุงตัวเลขเป้าหมายของวัตถุประสงค์คุณภาพให้แนวโน้มดีขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้ข้อมูลจากข้อ 5 2. ให้แต่ละหน่วยงานนำเสนอหัวข้อ ประเด็นปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเสนอทุกๆ ครั้งที่มีการประชุมฝ่ายบริหาร |  |