



## การอ้างอิง

เอกสารนี้ประกอบด้วย คำตอบของกิจกรรม และข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับอ้างอิงในหลักสูตร

### ตารางรายการ:

กิจกรรม 1: คำศัพท์และนิยาม .....	2
คำศัพท์เพิ่มเติม .....	2
กิจกรรมที่ 2: ข้อกำหนดที่ต้องพิจารณาเพื่อประยุกต์ใช้หลัก การเข้าถึงกระบวนการ.....	4
กิจกรรมที่ 3 : หลักบริหารคุณภาพ.....	5
กิจกรรมที่ 4: การกำหนดความเสี่ยงและโอกาส .....	6
กิจกรรมที่ 5: ความรู้ขององค์กร (กระบวนการ).....	15
กิจกรรมที่ 6: การดำเนินงาน .....	15
กิจกรรมที่ 7: การประเมินสมรรถนะ .....	18
กิจกรรมที่ 8: ความไม่สอดคล้องและการดำเนินการแก้ไข .....	20

## กิจกรรม 1: คำศัพท์และนิยาม

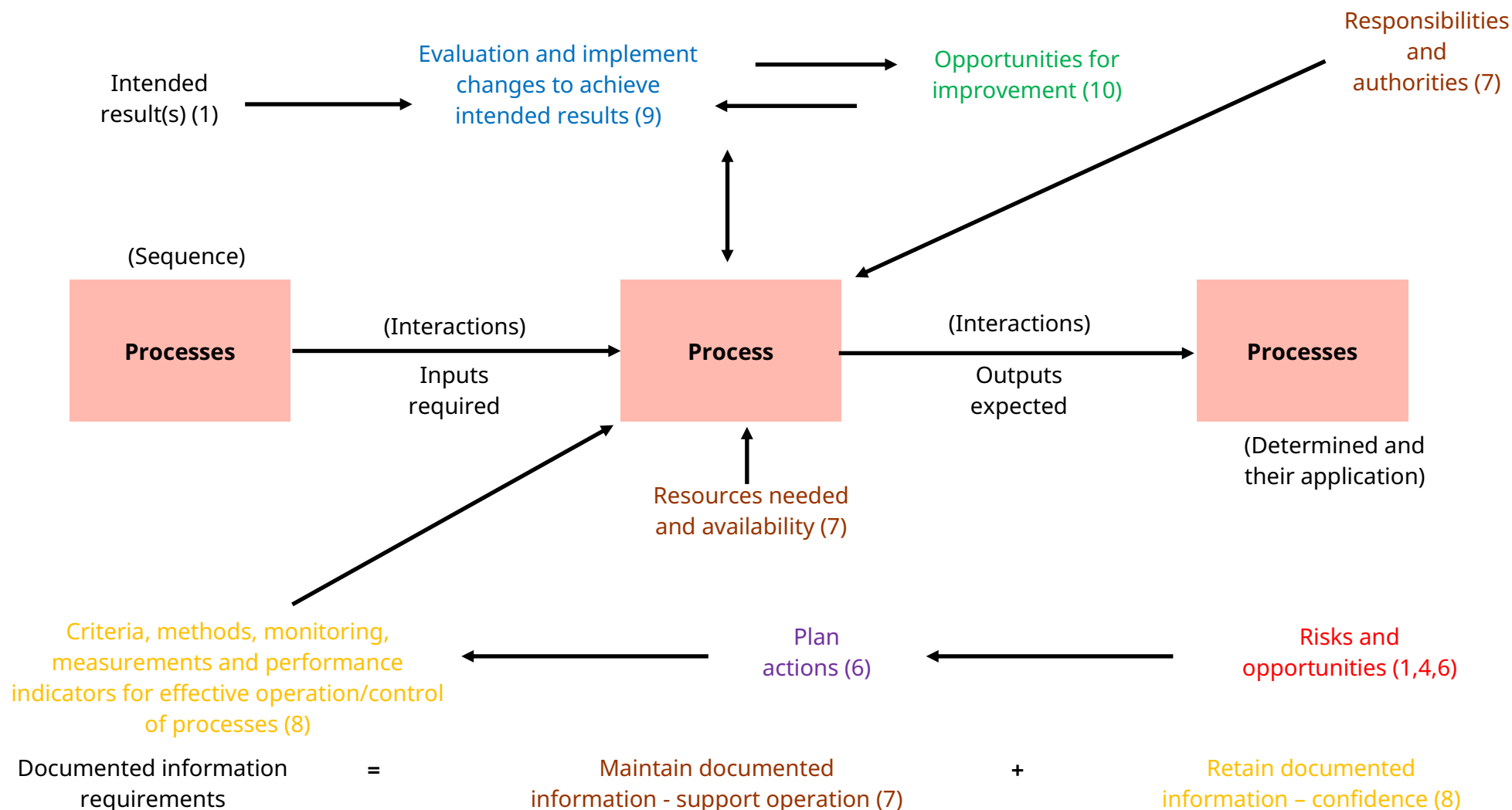
คำจำกัดความ	คำตอบ	คำศัพท์
บุคคลหรือกลุ่มคนที่ชี้นำและการควบคุมองค์กรในระดับสูงสุด	I.	A. ระบบบริหาร Management system
การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนในกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน	G.	B. คุณภาพ Quality
ผลของความไม่แน่นอน	K.	C. องค์กร Organization
ชุดขององค์ประกอบที่สัมพันธ์หรือมีปฏิสัมพันธ์กันขององค์กรในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น	A.	D. นโยบาย Policy
กลุ่มของกิจกรรมที่สัมพันธ์หรือมีปฏิสัมพันธ์กัน ที่ใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	F.	E. วัตถุประสงค์ Objective
ผลลัพธ์ของกระบวนการ	J.	F. กระบวนการ Process
ระดับที่ซึ่งกลุ่มของคุณลักษณะเฉพาะของจุดหมายเต็มเต็มข้อกำหนด	B.	G. ข้อผูกพัน Engagement
ผลลัพธ์ขององค์กรที่มีอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่จำเป็นต้องดำเนินการระหว่างองค์กรและลูกค้า	O.	H. ข้อกำหนด Requirement
บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีฟังก์ชันของตัวเองที่มีความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	C.	I. ผู้บริหารระดับสูง Top management
ผลลัพธ์ขององค์กรที่สามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการทำธุรกรรมระหว่างองค์กรและลูกค้า	N.	J. ผลลัพธ์ Output
ข้อมูลที่เป็นในการที่จะต้องถูกควบคุมและดูแลโดยองค์กร และสื่อที่บรรจุมันอยู่	M.	K. ความเสี่ยง Risk
ความตั้งใจและทิศทางขององค์กรที่แสดงอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง	D.	L. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Interested party
ผลลัพธ์ที่บรรลุ	E.	M. เอกสารสารสนเทศ Documented information
บุคคลหรือองค์กรที่สามารถทำให้เกิดผลกระทบหรือได้รับผลกระทบหรือเชื่อว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือกิจกรรม	L.	N. ผลิตภัณฑ์ Product
ความต้องการหรือความคาดหวังที่ถูกระบุไว้, โดยนัยหรือพจนะโดยทั่วไป	H.	O. บริการ Service

คำว่า 'ผลิตภัณฑ์' และ 'บริการ' รวมถึงหมวดหมู่ผลลัพธ์ทั้งหมด (ฮาร์ดแวร์ บริการ ซอฟต์แวร์ และวัสดุแปรรูป)

**คำจำกัดความเพิ่มเติม Additional definitions**

- **Effectiveness** – ขอบเขตที่กิจกรรมที่วางแผนไว้บรรลุผลสำเร็จและบรรลุผลตามที่วางแผนไว้
- **Competence** – ความสามารถในการใช้ความรู้และทักษะเพื่อให้บรรลุผลตามที่ตั้งใจไว้
- **Outsource** – จัดทำข้อตกลงที่องค์กรภายนอกดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่หรือกระบวนการขององค์กร
- **Monitoring** – การกำหนดสถานะของระบบ กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกิจกรรม
- **Measurement** – กระบวนการกำหนดค่า
- **Corrective action** – การดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องและเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
- **Continual improvement** – กิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- **Improvement** – กิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- **Correction** – การดำเนินการเพื่อกำจัดความไม่สอดคล้องที่ตรวจพบ
- **Statutory requirement** – ข้อกำหนดบังคับที่ระบุโดยหน่วยงานนิติบัญญัติ
- **Regulatory requirement** – ข้อกำหนดบังคับที่ระบุโดยหน่วยงานที่ได้รับคำสั่งจากหน่วยงานนิติบัญญัติ

## กิจกรรมที่ 2: ข้อกำหนดที่ต้องพิจารณาเพื่อประยุกต์ใช้หลัก การเข้าถึงกระบวนการ



### กิจกรรมที่ 3: หลักบริหารคุณภาพ

หลักการจัดการคุณภาพ	ประโยชน์	วิธีการนำมาใช้
<b>การมุ่งเน้นลูกค้า</b> (The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations)	ดึงดูดและรักษาความเชื่อมั่นของผู้สนใจ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและสร้างมูลค่าเพิ่ม	เข้าใจความต้องการในปัจจุบันและอนาคต มุ่งมั่นที่จะทำให้มากกว่าความคาดหวัง
<b>ความเป็นผู้นำ</b> (Leaders at all levels establish unity of purpose and direction and create conditions in which people are engaged in achieving the organization's quality objectives)	ช่วยให้องค์กรสร้างความเอกภาพของวัตถุประสงค์และจัดกลยุทธ์,นโยบาย, กระบวนการและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	สร้างเงื่อนไขให้ผู้คนมีส่วนร่วมโดยการสร้างเอกภาพของวัตถุประสงค์,ทิศทางและข้อตกลง
<b>การมีส่วนร่วมของบุคคลากร</b> (Competent, empowered and engaged people at all levels throughout the organization are essential to enhance the organization's capability to create and deliver value)	เพิ่มความใส่ใจในค่านิยมร่วมกันและวัฒนธรรมทั่วทั้งองค์กร	อำนวยความสะดวกให้มีการปรึกษาและการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์
<b>การเข้าถึงกระบวนการ</b> (Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system)	องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเมื่อกิจกรรมเป็นที่ความเข้าใจและมีการจัดการเป็นระบบที่เชื่อมโยงกัน	เข้าใจว่าผลลัพธ์จะทำให้เกิดขึ้นได้อย่างไรโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งทรัพยากรทั้งหมด,การควบคุมและการมีปฏิสัมพันธ์
<b>การปรับปรุง</b> (Successful organizations have an ongoing focus on improvement)	เพิ่มการขับเคลื่อนด้านสำหรับนวัตกรรม	ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของทั้งภายในและภายนอก และสร้างโอกาสปรับปรุงใหม่ ๆ
<b>การตัดสินใจตามหลักฐาน</b> (Decisions based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results)	เพิ่มความสามารถในการตรวจสอบ,ความท้าทายและเปลี่ยนความคิดและการตัดสินใจ	เข้าใจสาเหตุและผลกระทบที่มีความสัมพันธ์กัน,โอกาสในการเกิดผลตามที่ไม่ตั้งใจ รวมทั้งข้อเท็จจริงและการวิเคราะห์ข้อมูล
<b>การจัดการด้านความสัมพันธ์</b> (For sustained success, organizations manage their relationships with interested parties, such as providers)	ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องผ่านการผลักดันต่อผู้มีส่วนได้เสีย	การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียในการเพิ่มประสิทธิภาพที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Inspiring trust for a more resilient world.

## กิจกรรมที่ 4: การกำหนดความเสี่ยงและโอกาส

องค์กร : ประกอบกิจการติดตั้งโทรคมนาคมสายไอทีและตู้ไอที

#	ประเด็น (ภายใน)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
1	โครงสร้างองค์กร	พนักงานมีความสุขในการทำงานและทำงานได้ดีขึ้นภายในโครงสร้างองค์กร	พนักงานอาจรู้สึกว่าการสร้างองค์กรประเภทเครือข่ายมีความซับซ้อนมากเกินไปสำหรับความต้องการของพวกเขา และทำให้ดำเนินการช้าลง	L	โอกาสในการรับคำติชมจากแบบสำรวจที่ไม่ระบุชื่อเพื่อทำความเข้าใจว่าโครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรือต้องการทำงานภายในโครงสร้างองค์กรแบบลำดับขั้นหรือแบบเรียบทั่วไป
2	ความมั่นคงของพนักงาน	พนักงานเชื่อว่าตนมีความมั่นคงในการทำงาน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและมีการสื่อสารที่ดี	เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วการวางสายเคเบิลข้อมูลที่มีโครงสร้างจะได้รับคำตอบแทนดีกว่างานประเภทอื่นๆ ในภาคอุตสาหกรรมการสื่อสาร ผู้ปฏิบัติงานจึงอาจต้องเผชิญกับกลยุทธ์การรกล้างจากคู่แข่ง	M	โอกาสในการเปรียบเทียบเงินเดือนของคุณแข่งและลูกค้า แต่ยังรวมถึงสิทธิพิเศษและสิ่งจูงใจ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าองค์กรยังคงแข่งขันได้

#	ประเด็น (ภายใน)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
3	ความสามารถและความพร้อม ใช้งานของผู้ให้บริการ ภายนอก	ผู้ให้บริการภายนอกมี ความสามารถในการปฏิบัติ ตามสัญญาที่ได้รับการ จัดสรรและมีข้อมูลรับรอง พร้อมที่จะพิสูจน์ได้	ผู้รับเหมาที่ได้รับการ คัดเลือกในขั้นต้นโดย พิจารณาจาก ความสามารถจะถูกแทนที่ ด้วยการจัดการผู้รับเหมา สำหรับพนักงานที่มี ความสามารถน้อยกว่า ในช่วงกลางของสัญญา	M	โอกาสในการตรวจสอบสถานที่และ การประชุมสัญญาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบพนักงานที่ได้รับการ จัดสรรที่ได้รับการตกลงที่จะผูกพัน กับงานตามสัญญาตลอดระยะเวลา ของงานตามสัญญา
4	ชั่วโมงทำงาน	พนักงานพอใจกับชั่วโมง ทำงานและได้รับส่วนแบ่ง ค่าล่วงเวลาอย่างยุติธรรม	พนักงานพอใจกับการจัด เวลาทำงาน และต้องการ ขึ้นค่าจ้างเพื่อลดภาระค่า ล่วงเวลา	M	โอกาสในการเปรียบเทียบเงินเดือน ของคู่แข่งและลูกค้า และอัตรา ค่าจ้างรายวันสำหรับ ภาคอุตสาหกรรมนี้
5	บทบาทภายในองค์กร	พนักงานมีความพอใจกับ บทบาทของตนภายใน องค์กรและมีความชัดเจนใน การเลื่อนตำแหน่ง	พนักงานรู้สึกว่ามีบทบาท ของตนคงที่และคาดว่าจะ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	L	โอกาสในการทบทวนในช่วง 5 ปีที่ ผ่านมา จำนวนสมาชิกขององค์กรที่ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เทียบกับ ตำแหน่งงานว่างใหม่ที่ตกเป็นของ ผู้สมัครภายนอกใหม่

#	ประเด็น (ภายใน)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
6	ความพร้อมและคุณภาพของ ผู้สมัครเพื่อตอบสนอง ตำแหน่งงานว่าง	พนักงานได้รับการสนับสนุน อย่างแข็งขันให้สมัครงาน ตำแหน่งงานใหม่ รวมถึงผู้ที่ มีความสามารถที่มีศักยภาพ มากมายในตลาดงาน	บุคลากรอาจต้องการอยู่ นิ่งและไม่เตรียมพร้อม สำหรับความท้าทายใหม่ๆ และอาจไม่มีบุคลากรที่มี ความสามารถภายนอก ตามที่คิดไว้ในตอนแรก	L	โอกาสในการตรวจสอบกับที่ปรึกษา ด้านการสรรหาบุคลากรเพื่อดูความ พร้อมของผู้มีความสามารถภายนอก และแนวโน้มปัจจุบันภายใน ภาคอุตสาหกรรมนี้
7	ขวัญกำลังใจของพนักงาน	พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและ ได้รับการยกย่องอย่าง ต่อเนื่องสำหรับการมีส่วนร่วม ของพวกเขา	พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า ค่าต่ำเกินไปและถูก วิพากษ์วิจารณ์ถึงความ ผิดพลาดเท่านั้น	M	โอกาสในการทบทวนผ่านการสำรวจ โดยไม่เปิดเผยตัวตนว่าพนักงานรู้สึก อย่างไรเกี่ยวกับการรับรู้ขององค์กร
8	ระดับการฝึกอบรมแรงงาน	การฝึกอบรมและ ความสามารถของพนักงาน ได้รับการตรวจสอบอย่าง สม่ำเสมอโดยฝ่ายบริหารใน สายงาน และการฝึกอบรม ซ้ำจะดำเนินการตาม ช่วงเวลาปกติ	การฝึกอบรมบุคลากร ไม่ได้รับการทบทวนอย่าง สม่ำเสมอตามที่วางแผน ไว้ และได้รับการอัปเดต และการฝึกอบรมเพื่อ ทบทวนความรู้ยังไม่เสร็จ สิ้นตามกำหนด	H	โอกาสที่จะทำให้สิ่งนี้เป็นรายการ แรกใน PDR ประจำปีของบุคลากร สำหรับการทบทวนทั้งประจำปีและ กลางปี
9	การเมืองภายใน	การเมืองภายในมีน้อยและ พนักงานให้ความร่วมมือ และมุ่งเน้นลูกค้า	มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ภายในองค์กรในระดับสูงที่ ขับเคลื่อนและบิดเบือน แรงงานอย่างไม่ยุติธรรม หรือมีอิทธิพลต่อสมาชิก สหภาพแรงงาน	H	โอกาสแก่แรงงานและพันธมิตร สหภาพแรงงานทุกกลุ่ม และจัดการ ประชุมกับองค์กรอย่างแข็งขัน เพื่อให้แน่ใจว่าการเมืองภายในไม่ เป็นปัญหา และเพื่อลดความเหลื่อม ล้ำหากมีอยู่ผ่านการปรึกษาหารือ และอภิปราย



#	ประเด็น (ภายนอก)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
1	การจัดการตามสัญญาภายในภาคส่วน	มีการจัดการที่ยุติธรรมเพื่อป้องกันการตัดสินบนและการทุจริตจากคู่แข่ง	การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมเนื่องจากการเชื่อมโยงกับการตัดสินบนและการทุจริตของคู่แข่ง	H	โอกาสในการขอการตรวจสอบที่ยุติธรรมและโปร่งใสจากสมาคมการค้าสำหรับภาคอุตสาหกรรมสายเคเบิลข้อมูลที่มีโครงสร้าง
2	กฎระเบียบภายในอุตสาหกรรมโดยทั่วไป	ภาคอุตสาหกรรมนี้ได้รับการควบคุมและยุติธรรมกับทุกองค์กร	อุตสาหกรรมไม่ได้รับการควบคุมอย่างใกล้ชิดเท่าที่แสดงให้เห็น	M	โอกาสตรวจสอบเว็บไซต์ NGO และรายงานประจำปีโดยสมาคมการค้าที่เกี่ยวข้อง
3	ข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	องค์กรปฏิบัติตามและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมทั้งหมด	องค์กรอาจไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมทั้งหมดตลอดเวลา	M	โอกาสในการตรวจสอบสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำและการประชุมตามสัญญาเพื่อตรวจสอบอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

#	ประเด็น (ภายนอก)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
4	สภาพแวดล้อมการแข่งขัน – ต้นทุนต่ำโดยรวมในการเข้าสู่ตลาด	ต้นทุนที่ต่ำโดยรวมในการเข้าสู่ตลาดนั้นเป็นไปตามความเป็นจริง และไม่ส่งผลกระทบต่อการชนะสัญญาในข้อเสนอและขั้นตอนการประกวดราคา สภาพแวดล้อมการแข่งขันคือระบบที่ธุรกิจต่างๆแข่งขันกันโดยใช้ช่องทางการตลาด กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย วิธีการกำหนดราคาต่างๆ	กลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมซึ่งมีต้นทุนการเข้าสู่ตลาดสูงเกินจริงถึงสูงจะถูกดูดซับไว้ในสัญญา ทำให้มีการชดเชยที่ตรวจพบได้น้อยลงและไม่ยุติธรรมโดยใช้ช่องทางการตลาด กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย วิธีการกำหนดราคาที่ชอบอยู่	H	โอกาสในการตั้งคำถามกับลูกค้าว่าเหตุใดคู่แข่งจึงประสบความสำเร็จในการชนะสัญญาเหนือองค์กรและความโปร่งใสในราคาของข้อเสนอ/ขั้นตอนการประกวดราคาของสัญญาที่มีมุมมอง
5	การแข่งขันโดยรวมภายในภาคการจัดหางาน	หน่วยงานจัดหางานที่เกี่ยวข้องจะจัดหาผู้สมัครที่ดีที่สุดให้กับองค์กรภาคอุตสาหกรรมทั้งหมดอย่างยุติธรรม	คู่แข่งจ่ายเพื่อการรักษาผู้สมัครที่ดีที่สุดไว้	M	โอกาสในการทบทวนตลอด 5 ปีที่ผ่านมา ตำแหน่งงานว่างใหม่ที่ตกเป็นของผู้สมัครภายนอก รายใหม่จากหน่วยงานบางแห่งก็ควรเปรียบเทียบหน่วยงานจัดหางานแห่งหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งเพื่อดูความสามารถทั้งหมดที่มีอยู่ ณ เวลาที่สัมภาษณ์

#	ประเด็น (ภายนอก)	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
6	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	องค์กรมีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีล่าสุด	ล่าช้าเมื่อเทคโนโลยีพัฒนาปรับปรุงการอัปเดต	L	โอกาสในการตรวจสอบที่ฟอร์มการคำเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรได้รับการเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อนที่จะนำเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมนี้และวางแผนนำไปใช้
7	กฎหมาย เช่น การจ้างงานของคนที่ไม่ใช่สัญชาติ	การจ้างงานที่ไม่ใช่สัญชาติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่สอดคล้องกับภูมิภาค	การจ้างงานที่ไม่ใช่คนชาติไม่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่สอดคล้องกับภูมิภาค	M	โอกาสในการตรวจสอบการจ้างงานของผู้ที่ไม่ใช่คนชาติและเก็บสำเนาหรืออัปเดตข้อมูลประจำตัวที่ HR ถืออยู่ เช่น รายละเอียดหนังสือเดินทาง การต่ออายุวีซ่า การต่ออายุใบอนุญาตทำงาน ฯลฯ
8	ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมในประเทศ	ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมในประเทศยังดีและคึกคัก	ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมในประเทศอ่อนแอหรือไม่มั่นคง	L	โอกาสในการติดตามประเด็นนี้อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในช่วงการเลือกตั้งภาครัฐ
9	การออกแบบลูกค้าเปลี่ยนแปลงระหว่างการจัดตั้ง	ลูกค้ายึดติดกับสัญญาและการออกแบบที่ตกลงกันไว้	ลูกค้าเพิ่มต้นทุนโครงการขององค์กรที่ควรเขียนลงในสัญญา	M	โอกาสในการจัดการประชุมหรือการเจรจาที่สถานปฏิบัติงานเป็นประจำในขั้นตอนการจัดตั้งโครงการ

#	ข้อกำหนดด้าน IP	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
1	คณะกรรมการบริหาร	ผลประกอบการทางการเงิน ที่ดี การปฏิบัติตาม กฎหมาย/หลีกเลี่ยงการถูก ปรับ	การสื่อสารอย่างถูกต้อง อาจมีความล่าช้าหากมี ปัญหาในการปฏิบัติตาม กฎหมาย โดยมีการประชุม คณะกรรมการเป็นประจำ ทุกปี และการประชุม ทบทวนฝ่ายบริหารจะจัด ขึ้นปีละสองครั้ง	M	โอกาสในการสำรวจการประชุม คณะกรรมการและการประชุม ทบทวนฝ่ายบริหารที่เพิ่มขึ้นเป็นราย ไตรมาสและรายเดือนตามลำดับ
2	ผู้อาศัยในพื้นที่	ไม่มีการร้องเรียนเรื่องเสียง ที่จืดจาง สุขภาพและความ ปลอดภัย มลพิษ ของเสีย การจ้างงาน	ผู้อาศัยในพื้นที่อาจไม่ป็น ต่อองค์กร แต่ต่อ หน่วยงานบังคับใช้ โดยตรง	M	การทบทวนโอกาสจะจัดให้มีการ ประชุมผู้อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียง
3	ผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หน่วยงานกำกับดูแล	การระบุข้อกำหนดทาง กฎหมายและข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องสำหรับผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีให้ ความ เข้าใจในข้อกำหนด การใช้ งานภายใน QMS และ การอัปเดต/การบำรุงรักษา	อาจไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดทางกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลิตภัณฑ์และ บริการที่มีให้เสนอไป	M	โอกาสในการทบทวนข้อกำหนด ทางกฎหมายและข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องทั้งหมดสำหรับผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีให้อย่างสม่ำเสมอ และอัปเดตการฝึกอบรมและความ ตระหนักรู้สำหรับพนักงานทุกคน
4	ธนาคาร/การเงิน	ผลประกอบการทางการเงิน ที่ดี	อัตรากำไรลดลงเนื่องจาก ลูกค้าเปลี่ยนการออกแบบ ในขั้นตอนการติดตั้งของ โครงการ	M	โอกาสในการประชุมทบทวนสัญญา และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทาง การเงินในอดีตและปัจจุบัน
5	พนักงาน	การพัฒนาทางวิชาชีพ การ จ่ายเงินทันที สุขภาพและ	เนื่องจากภาระงานและ ภาระผูกพันในสัญญาที่	H	โอกาสในการตรวจสอบข้อเสนอ สัญญาใหม่และการประมูลเพื่อให้

#	ข้อกำหนดด้าน IP	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
		ความปลอดภัย ความสมดุล ระหว่างงาน/ชีวิต ความ มั่นคงในการจ้างงาน	มากเกินไป ความสมดุล ระหว่างงาน/ชีวิตจึงไม่ดี เท่าที่ควร		แน่ใจว่าสมดุลระหว่างงาน/ชีวิตจะ สอดคล้องกับกำหนดเวลาของ โครงการ
6	ลูกค้า	คุ้มค่าเงิน คุณภาพสูง ความ คาดหวังต่อนวัตกรรม ออกแบบ ตรงเวลา ต้นทุน ต่ำ ตอบสนองรวดเร็ว ความ เชี่ยวชาญในการติดตั้ง สุขภาพและความปลอดภัย/ EMS	อาจสูญเสียเสียงของ ลูกค้าเมื่อเริ่มโครงการ	L	โอกาสในการพบปะอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้พวกเขากลายเป็นสมาชิก ของทีมงานโครงการและมีบทบาท สำคัญในโครงการของตนเองใน ท้ายที่สุด
7	บริษัทประกันภัย	ไม่มีการเรียกร้อง/ชำระเงิน ทันที/การจัดการความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยงอาจ ไม่ทันสมัยเสมอไป	M	โอกาสในการทบทวนการประเมิน ความเสี่ยงทั้งหมดอย่างสม่ำเสมอ และจัดการประชุมกับบริษัท ประกันภัยเป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่า มีการบริหารความเสี่ยงอย่าง ต่อเนื่อง
8	ผู้ให้บริการภายนอก	จ่ายเงินทันที สุขภาพและ ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ในการทำงาน	ความล่าช้าในการชำระเงิน เนื่องจากข้อกำหนด สัญญาที่ยาวนาน เช่น 3 เดือนนับจากการออกใบ แจ้งหนี้ และบุคลากรของ ผู้ให้บริการภายนอกอาจมี แนวโน้มที่จะต้องการ จัดการตนเอง แทนที่จะ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ	L	โอกาสในการทบทวนกิจกรรมของผู้ ให้บริการภายนอกทั้งหมดอย่าง สม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมด้าน สุขภาพและความปลอดภัย กฎหมาย และความสัมพันธ์ในการ ทำงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดการ ประชุมเป็นประจำกับผู้ให้บริการ ภายนอก

#	ข้อกำหนดด้าน IP	ผลที่คาดหวัง	ความไม่แน่นอน	*ความเสี่ยง H/M/L (ผลกระทบ)	โอกาส
			องค์กรที่ตกลงกันไว้ตามที่ เขียนไว้ในสัญญา		
9	สหภาพการค้า	การปฏิบัติตาม (กฎหมาย การทำงาน)	อาจไม่สอดคล้องกับ กฎหมายการทำงานที่ บังคับใช้เสมอไป	<b>M</b>	โอกาสในการทบทวนกฎหมายการ จ้างงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็น ประจำ และจัดการประชุมกับตัวแทน สหภาพแรงงานเป็นประจำเพื่อให้ แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด อย่างต่อเนื่อง

\*ความเสี่ยง (ผลกระทบ) สามารถกำหนดเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียด แทนการใช้คำ H, M, L  
การใช้คำ H, M, L ก็จำเป็นต้องมีรายละเอียดอธิบายเพิ่มเติมถึงการได้มาซึ่งค่าเหล่านี้  
ความเสี่ยงเป็นผลรวมของโอกาสการเกิด (Likelihood) และผลที่ตามมา (Consequence)  
วิทยาการจะทบทวนโอกาสต่างๆ (ไม่ได้มาจากผลกระทบด้านลบ) ที่คุณอาจระบุ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

## กิจกรรมที่ 5: ความรู้ขององค์กร (กระบวนการ)

<b>7.1.6 ข้อกำหนด</b>	<b>องค์กร:</b> ผู้ค้าปลีกอาหาร 24 ชั่วโมงขนาดใหญ่ <b>สถานที่:</b> เคาน์เตอร์นำอาหารออก 9 แห่ง <b>กระบวนการ:</b> 'การนำอาหารออก'
1. ความรู้อะไรบ้างที่จำเป็น?	ระเบียบด้านความปลอดภัยเพื่อจัดการ/รักษาเงินของ ลูกค้าในกล่องเงินสด การดำเนินงานของเครื่องอ่านบาร์โค้ด การดำเนินงานของการย้าย food belt ระเบียบเกี่ยวกับผู้ต้องสงสัยการโจรกรรม การขอความช่วยเหลือ การคืนยืมสินค้าและรหัสอาหาร การบรรจุอาหารให้ลูกค้า ระเบียบเกี่ยวกับการละเมิด / การกระทำความผิด การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต การคืนเงินสด
2. ความรู้นี้จะรักษาไว้ในองค์กรได้อย่างไร?	ระเบียบและกิจกรรมทั้งหมดข้างต้น ได้รับการเก็บรักษา ในเอกสารสารสนเทศโดยผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ โดย ความช่วยเหลือของฝ่ายบุคคล
3. ความรู้จะมีพร้อมใช้ได้อย่างไร?	ผ่าน intranet portal ขององค์กร และผู้ปฏิบัติงาน สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ (ตามความจำเป็น) มีเอกสารที่เป็น hard copy เก็บไว้ในเคาน์เตอร์แต่ละ แห่ง (มีการควบคุมการแจกจ่ายและเวอร์ชันเอกสาร) และมีผู้จัดการกะ
4. ยังมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการหรือ แนวโน้มหรือไม่?	มี รหัสโปรโมชั่นที่ขายโดยผู้ค้าปลีกอื่น ซึ่งเพิ่มเติม ให้กับบัตรสะสมคะแนนของลูกค้า (incentives schemes).
5. มีความรู้เพิ่มเติมอื่นๆที่จำเป็นสำหรับ (4.) หรือไม่? จะเข้าถึงหรือได้รับมาได้ อย่างไร?	มี วิธีการสแกนรหัสเพื่อเพิ่มเติมให้กับบัตรสะสม และ ให้เป็นส่วนลดเมื่อมีการซื้อสินค้า พนักงานระบบ IT เป็นผู้อบรมและเขียนวิธีการเพิ่มเติม ในเอกสารสารสนเทศข้างต้น ดู 'วัตถุประสงค์ 156'.
6. ต้องการปรับปรุงหรือไม่ ?	ความถี่, ตามการเปลี่ยนแปลง รหัสการขายรายเดือน. เสนอแนะ การตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงและความรู้ที่ ต้องการรายเดือน

(การรักษาความสมดุลระหว่างความรู้ที่ได้จากบุคคลที่มีความสามารถ และความรู้ที่จัดให้โดยวิธีการอื่นๆ  
ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจขององค์กร เพื่อให้ยังคงรักษาความสอดคล้องไว้ได้ตามเป้าหมาย)

## กิจกรรมที่ 6: การดำเนินงาน

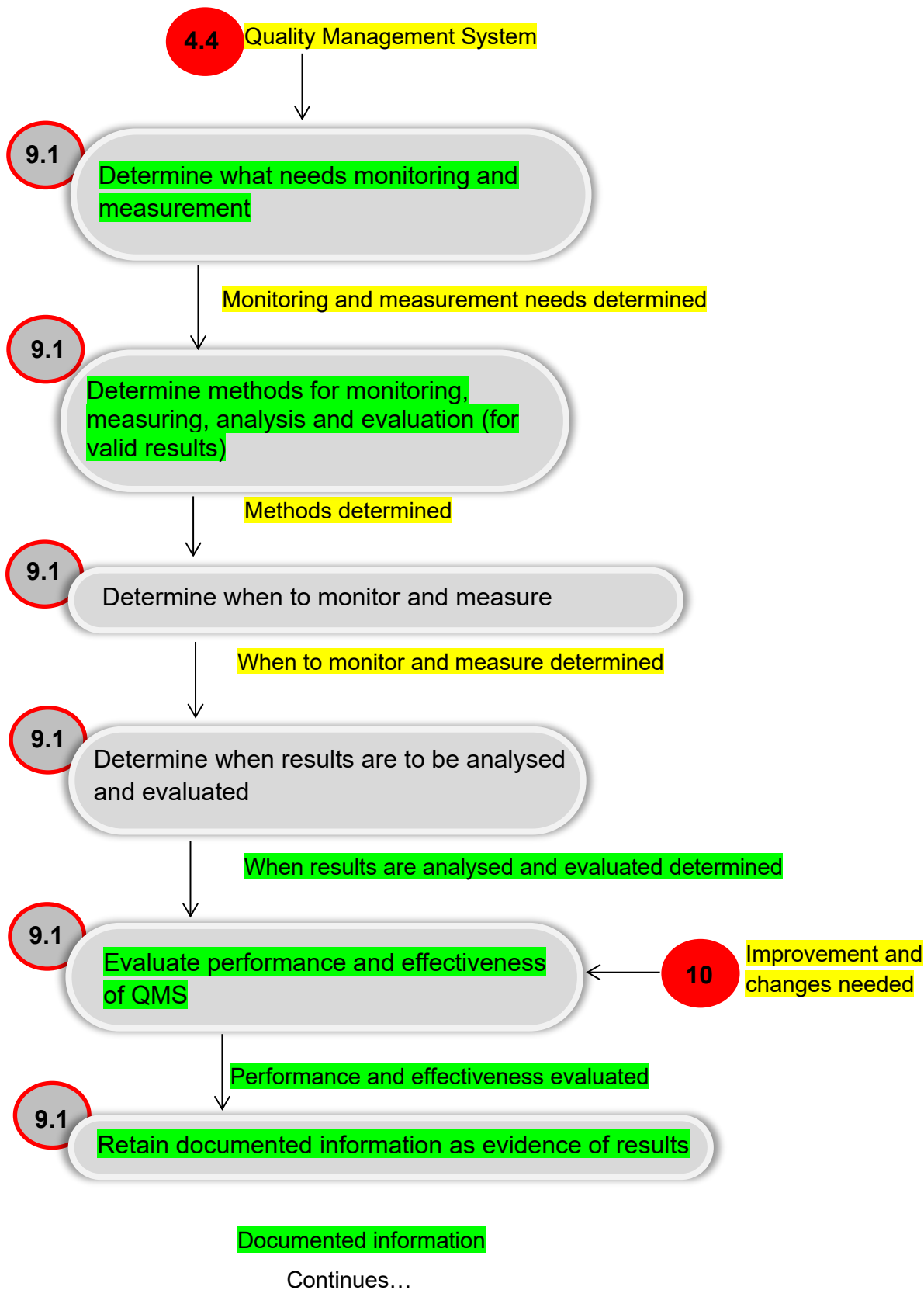
#	ISO 9001 Clause	STATEMENT	True/False
1	8.4.1	มาตรฐานเกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ภายนอกแต่ไม่ได้รวมถึง กระบวนการ	F
2	8.4.1	ต้องมีเอกสารสารสนเทศที่เหมาะสมของผลการประเมินซ้ำของผู้ให้บริการ ภายนอกที่จำเป็น	T
3	8.4.1	เกณฑ์สำหรับเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก ขึ้นอยู่กับ ความสามารถของพวกเขาที่จะจัดหากระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนด ตามความจำเป็น	T
4	8.4.1	ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจง(สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการจากภายนอก) จะต้องถูกประยุกต์ใช้ เมื่อกระบวนการถูกจัดหาโดยผู้ให้บริการภายนอก แต่ไม่ จำเป็นถ้าเพียงบางส่วนของกระบวนการที่มี	F
5	8.4.2	เมื่อกำหนดประเภทและขอบเขตของการควบคุม (สำหรับการจัดหาภายนอก) การ พิจารณาให้ผู้บริการภายนอกควบคุมตัวเอง (ประสิทธิภาพ) เป็นข้อกำหนด	T
6	8.4.2	กระบวนการภายนอกไม่จำเป็นต้องได้รับการรวมอยู่ในขอบเขตระบบบริหาร คุณภาพขององค์กร	F
7	8.4.2	องค์กรสามารถเลือกกำหนดอย่างใดอย่างหนึ่ง :การควบคุมผู้ให้บริการภายนอก หรือการควบคุมที่ผลลัพธ์ที่ได้	F
8	8.4.2	การทวนสอบหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะต้องมีการจัดทำขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการ ให้บริการภายนอกได้ทำตามข้อกำหนด	T
9	8.4.3	มาตรฐานไม่ได้ระบุข้อมูลสิ่งที่อาจจะต้องมีการสื่อสารไปยังผู้ให้บริการภายนอก	F
10	8.4.3	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการภายนอกจะต้องมีการ สื่อสาร	T
11	8.4.3	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับด้านการปฏิสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกไม่จำเป็นต้องมี การสื่อสาร	F
12	8.4.3	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการทวนสอบกิจกรรมที่สถานที่องค์กรและสถานที่ของผู้ ให้บริการภายนอกจะต้องมีการสื่อสาร	F
13	8.5.1	เงื่อนไขการควบคุมการผลิตและการให้บริการจะต้องรวมถึงกิจกรรมหลังการส่งมอบ	T
14	8.5.1	เงื่อนไขการควบคุมไม่รวมถึงการใช้งานของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (เป็นระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001)	F
15	8.5.1	การควบคุมต้องรวมถึง :การดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลพลาดของมนุษย์	T

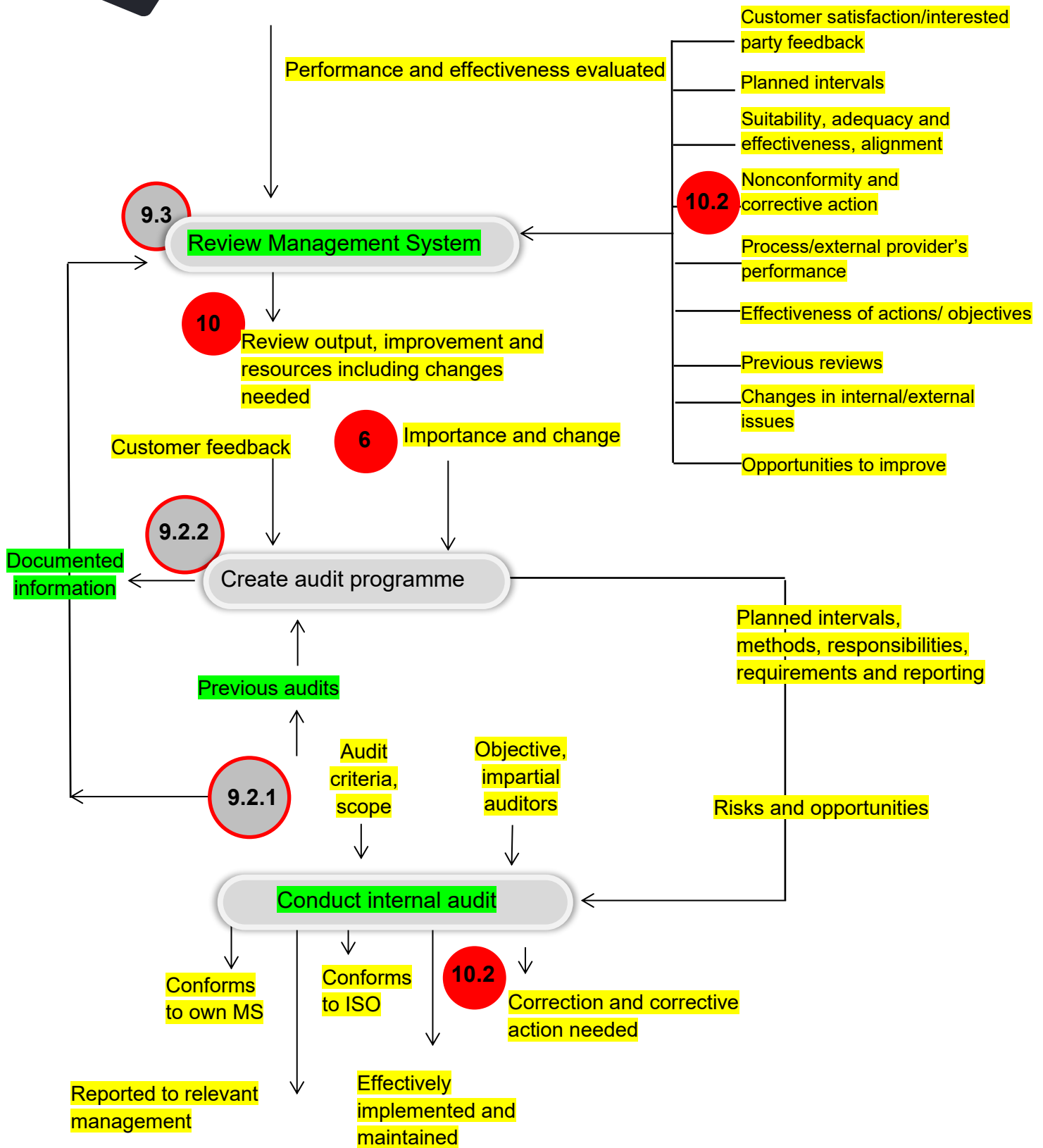


#	ISO 9001 Clause	STATEMENT	True/ False
16	8.5.1	ข้อกำหนดของคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคคลไม่ได้มีเงื่อนไขที่ต้องควบคุม; เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	F
17	8.5.2	การมีขั้นตอนที่เหมาะสมที่ชี้บ่งผลลัพธ์เป็นข้อกำหนด	F
18	8.5.2	การชี้บ่งสถานะของเอาต์พุต (ข้อกำหนดของการตรวจสอบ / การวัด) เป็นทางเลือก	F
19	8.5.2	การชี้บ่งของผลลัพธ์ต้องมีการควบคุม ในขณะที่สอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนด	T
20	8.5.3	การชี้บ่ง, การทวนสอบ, การป้องกัน, และการดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ให้บริการภายนอกเป็นสิ่งจำเป็น เมื่อมีไว้สำหรับใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	T
21	8.5.3	หากทรัพย์สินของลูกค้าได้รับความเสียหาย ควรจะเป็นเรื่องการฝึกอบรมภายใน ไม่มีความต้องการที่จะต้องแจ้งให้ลูกค้า	F
22	8.5.4	การเก็บรักษาของเอาต์พุตจะไม่รวมถึงการควบคุมการปนเปื้อน	F
23	8.5.5	การพิจารณาความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการกำหนดขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบ	T
24	8.5.5	การใช้เคลจะไม่ดำเนินเมื่อพิจารณากิจกรรมหลังการส่งมอบ (เป็นระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเช่น ISO 14001)	F
25	8.5.6	การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะต้องมีการทบทวนและความคุมให้เหมือนกัน	F
26	8.6	ตรวจสอบย้อนกลับของบุคคลที่มีอำนาจการปล่อยผ่านสินค้าและบริการ (สำหรับการส่งมอบให้กับลูกค้า) จะต้องในรูปแบบของเอกสารสารสนเทศ	T
27	8.7	ผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจะต้องมีการชี้บ่งเพื่อป้องกันการ การนำไปใช้ที่ไม่ได้ตั้งใจ	T
28	8.7	การดำเนินการป้องกันจะต้องมีเสมอขึ้นอยู่กับลักษณะของการไปตามข้อกำหนด และผลกระทบของมัน	F
29	8.7	มีหลายวิธีในการจัดการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	T
30	8.7	เฉพาะเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวข้องความไม่สอดคล้องของผลลัพธ์ที่เป็นสิ่งจำเป็น	F

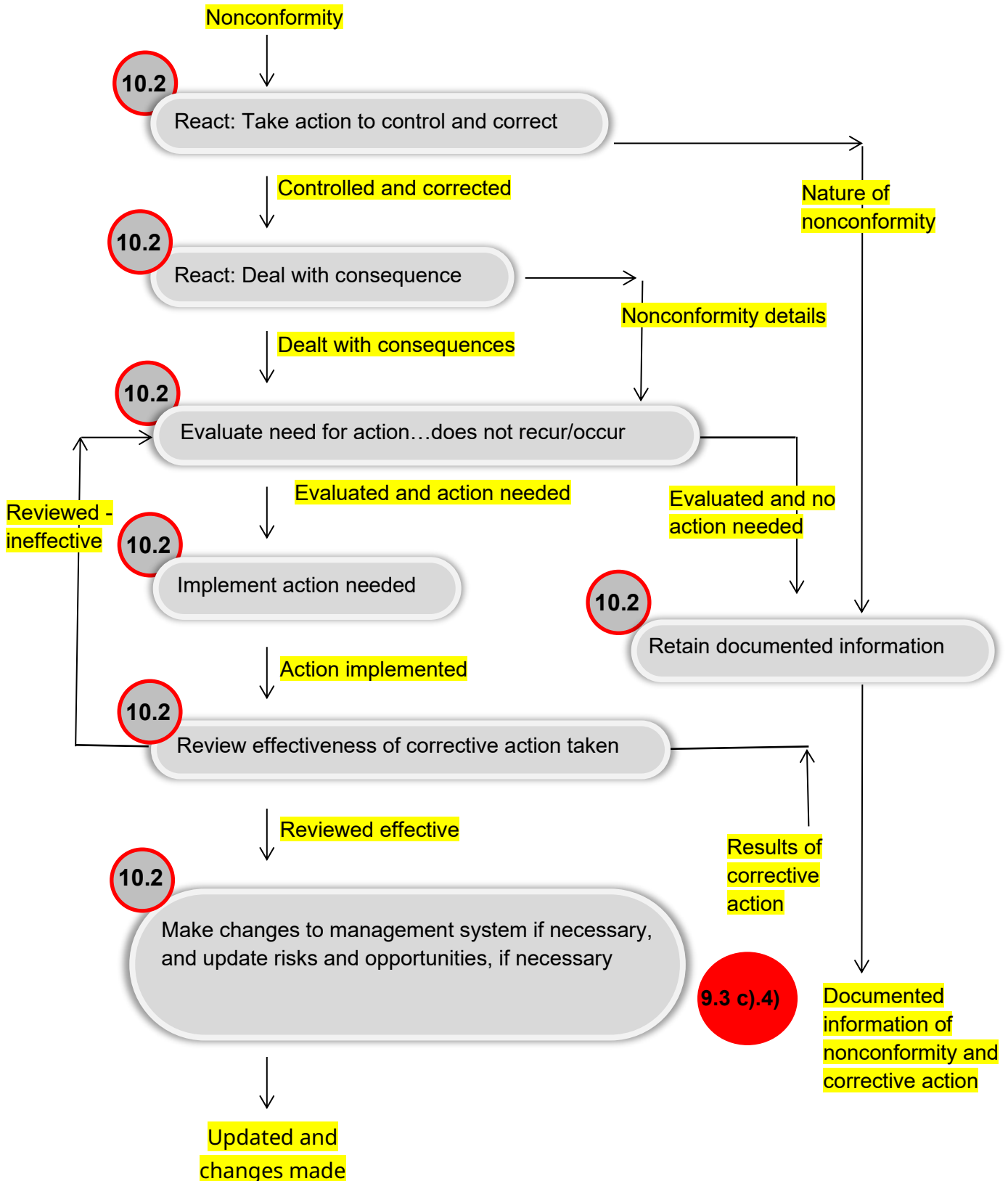
(เนื่องจากข้อความข้างต้นครอบคลุมข้อกำหนดแต่ละข้อ จึงไม่จำเป็นต้องมีหมายเหตุ/สไลด์เพิ่มเติม)

## กิจกรรมที่ 7: การประเมินสมรรถนะ





## กิจกรรมที่ 8: ความไม่สอดคล้องและการดำเนินการแก้ไข



## **การอ้างอิงแบบ Lean Six Sigma**

### **1. Belt Structure**

ในบางองค์กร เมื่อใช้แนวทาง Lean Six Sigma โครงสร้างความเป็นผู้นำและบทบาทจะถูกนำมาใช้ตามศิลปะการต่อสู้ ตัวอย่างเช่น สายสีเขียวอาจเป็นผู้นำนอกเวลาของโครงการปรับปรุงที่มีบทบาทหลักตามหน้าที่ ในขณะที่สายดำอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญเต็มเวลาในการปรับปรุง

### **2. DMAIC Process**

กระบวนการ DMAIC ที่ใช้ใน Lean Six Sigma เป็นโครงการและวิธีการปรับปรุง มีความคล้ายคลึงกับกระบวนการ Plan, Do, Check, Act ซึ่งเป็นที่นิยมโดย Deming ซึ่งหลายคนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพและระบบ QMS จะคุ้นเคยอยู่แล้ว DMAIC ย่อมาจาก Define, Measure, Analyse, Improvement, Control

### **3. The Principles of Lean**

- กำหนดมูลค่าจากมุมมองของลูกค้า
- ระบุกระแสคุณค่า (กิจกรรมกระบวนการ) ที่จำเป็นในการนำผลิตภัณฑ์หรือบริการจากคำขอของลูกค้าไปสู่การส่งมอบที่เสร็จสมบูรณ์
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากิจกรรมตามผลิตภัณฑ์หรือบริการไหลผ่านกระแสคุณค่าโดยไม่เกิดความล่าช้า
- ใช้ระบบดึงเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีให้เฉพาะเมื่อลูกค้าต้องการเท่านั้น
- มุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการกำจัดของเสียทุกรูปแบบ (กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า) ออกจากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

### **4. The Principles of Six Sigma**

- รวบรวมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจเสียงของลูกค้า
- แปลงความเข้าใจนี้เป็นเป้าหมายและข้อกำหนดเฉพาะสำหรับประสิทธิภาพของกระบวนการ
- ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของกระบวนการสถานะปัจจุบัน และเชื่อมโยงสิ่งนี้กับเป้าหมายและข้อกำหนดที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้าที่ถูกสร้างขึ้นในขณะนี้
- ทำความเข้าใจปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความแปรปรวนของกระบวนการ และการทำงานเพื่อกำจัดหรือลดผลกระทบสำหรับกระบวนการในสถานะที่ได้รับการปรับปรุง
- กำหนดขั้นตอนการควบคุมระยะยาวเพื่อรักษาผลกำไร

### **5. Lean Six Sigma Standards**

สำหรับผู้สนใจในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ Lean Six Sigma มีหลายฉบับซึ่งสามารถช่วยแนะนำองค์กรของผู้ปฏิบัติงานได้:

- ISO13053 ส่วนที่ 1 วิธีการเชิงปริมาณในการปรับปรุงกระบวนการ – Six Sigma – ระเบียบวิธี DMAIC
- ISO13053 ส่วนที่ 2 วิธีการเชิงปริมาณในการปรับปรุงกระบวนการ – Six Sigma – เครื่องมือและเทคนิค
- วิธีการทางสถิติ ISO17258 – Six Sigma – เกณฑ์พื้นฐานที่เป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบ Six Sigma ในองค์กร
- ISO18404 วิธีการเชิงปริมาณในการปรับปรุงกระบวนการ – Six Sigma – สมรรถนะสำหรับบุคลากรหลักและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ Six Sigma และการดำเนินการแบบ Lean