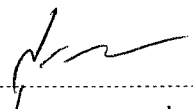




หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ      คู่มือการจัดการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000  
กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด  
ชื่อและนามสกุล      นางวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชา วิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาคั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 8 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

ผู้ศึกษา นางวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ปีการศึกษา 2550

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในงานบริการฝึกอบรมของ บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

วิธีการศึกษานี้ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ จากตำราวิชาการ เอกสารกรอบรม จากการศึกษาปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาได้จัดทำคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในงานบริการฝึกอบรมของบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยมีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ได้แก่ องค์การที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากรและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ การบริหารเชิงกระบวนการ การบริหารเป็นระบบ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม รวมทั้งได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 และการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมตามกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

คำสำคัญ คู่มือ ระบบบริหารคุณภาพ บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาและจัดทำคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำระบบงานด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 อย่างต่อเนื่อง และเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ของบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเป็นผลงานในการศึกษาต่อหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ที่สนใจทั่วไป

ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณสมชาย หาญจิตต์เกษม คณะผู้บริหาร ตลอดจนคุณภาวณา อักษรไวสมผล และทีมบุคลากรของบริษัทฯ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ และรองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ตลอดจน ดร. เชาวน์ โธณแสง ผู้ให้คำแนะนำวิธีการเรียงเรียบเนื้อหาและตรวจสอบเอกสาร

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การจัดทำคู่มือนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

วไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์

เมษายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาของการศึกษา .....	1
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา .....	2
ขอบเขตการศึกษา .....	2
นิยามคำศัพท์ .....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	10
ความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 .....	10
หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ .....	13
โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 .....	19
กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 .....	37
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 .....	50
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	51
บทที่ 3 วิธีการศึกษา .....	53
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	54
การศึกษาการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 .....	54
การศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ .....	59
การศึกษาและเปรียบเทียบการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 .....	63

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การศึกษาการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรมที่ให้บริการ ต่อลูกค้า.....	86
บทที่ 5 สรุปการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปการศึกษา.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	94
ก ประกาศแต่งตั้งบุคคลและคณะทำงานดำเนินงานของ ระบบบริหารคุณภาพ.....	95
ข โครงสร้างบุคลากรบริษัท MKST.....	98
ค แผนงานการจัดทำระบบ ISO 9000 ปี 2549 - 2550.....	100
ง นโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์คุณภาพ ปี 2551.....	102
จ คู่มือคุณภาพ.....	106
ฉ ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน/วิธีการปฏิบัติงาน/แบบฟอร์ม.....	127
ช ตัวอย่าง AUDIT REPORT IQA/ใบคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กราฟเปรียบเทียบการตรวจติดตาม IQA ระบบ ISO 9001 : 2000.....	170
ซ ตัวอย่าง Corrective Action Request (CAR) บริษัท SGS.....	179
ฌ รายงานข้อมูลวัตถุประสงค์คุณภาพ ปี 2550.....	182
ฎ กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550 สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550.....	184
ประวัติผู้ศึกษา.....	195

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 .....	19
ตารางที่ 2.2 คำศัพท์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน .....	48
ตารางที่ 4.1 การประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ .....	60
ตารางที่ 4.2 การเตรียมความพร้อมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ .....	64
ตารางที่ 4.3 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ และการปฏิบัติตาม เอกสารระบบคุณภาพ .....	69
ตารางที่ 4.4 รายการในการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพ .....	74
ตารางที่ 4.5 แผนการพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ คุณภาพของสถาบันฝึกอบรม MK .....	90

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1.1 ความเป็นมาของการศึกษา**

การบริหารงานในธุรกิจปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทงานผลิตหรืองานบริการก็ตาม ถือว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และที่สำคัญเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด (บริษัท MKST) เป็นบริษัทในเครือของบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด โดยมีนโยบายในการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบที่มีคุณภาพ และเป็นอีกหนึ่งบริษัทที่เห็นความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 โดยได้จัดทำระบบดังกล่าว และได้ไปรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากบริษัท SGS (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และได้คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจและมั่นใจในการบริการที่ได้รับจากบริษัท MKST

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำระบบดังกล่าวประสบความสำเร็จและดำรงรักษาไว้อย่างถาวร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในงานบริการด้านฝึกอบรม และจัดทำเป็นคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST ที่สำคัญเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ของบริษัท MKST ตลอดจนเป็นผลงานในการศึกษาต่อหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ที่สนใจทั่วไป

**1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา**

กรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000
2. หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ
3. โครงสร้างของข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
4. กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000
5. การจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบบริหาร

## คุณภาพ ISO 9000 : 2000

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในงานบริการด้านฝึกรอบมของบริษัท MKST

### 1.4 ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

1. การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST สอดคล้องกับหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ และข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หรือไม่
2. มีแนวทางการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ที่ชัดเจนสอดคล้องกับกระบวนการจัดทำระบบ ISO 9000 ตลอดจนนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท MKST ที่กำหนดไว้หรือไม่

### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในที่นี้ คือ บุคลากรของบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเนื้อหาด้านการบริหารระบบคุณภาพสอดคล้องข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ตามแนวคิด การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ( ฉบับปฏิบัติการ ) โดย ชีระพันธ์ พลมณี และเอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร Internal Auditor ISO 9001 : 2000 สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอส โอ

#### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงมีนาคม 2551

### 1.6 นิยามคำศัพท์

การจัดทำระบบงานใด ๆ ก็ตาม การศึกษาความหมาย คำศัพท์และนิยามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องระบบงานนั้น ๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่คณะผู้จัดทำระบบต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้และถูกต้อง ช่วยให้คณะผู้จัดทำระบบนั้น ๆ ง่ายต่อการประยุกต์ใช้ในงานจริงมากขึ้น



สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ (2548) ได้กล่าวถึงนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ไว้ดังนี้

#### ความหมายของ ISO 9000

ISO เป็นชื่อสั้น ๆ ที่ใช้เรียกองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ International organization for Standardization

ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพอันเกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพ และประกันคุณภาพ

#### คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

##### คุณภาพ ( 3.1.1 )

- “ระดับซึ่งชุดของคุณลักษณะที่มีอยู่บรรลุข้อกำหนด”
- คุณลักษณะ (3.5.1) หมายถึง ลักษณะที่แตกต่าง ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวหรือกำหนดไว้ ในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ

##### ดร. Juran (1992)

- คุณภาพ คือ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและปราศจากข้อบกพร่องใด ๆ
- ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะที่ตีอาจต้องการวัสดุหรือวัตถุดิบที่แพงขึ้นและแรงงานที่มากขึ้น ทำให้ราคาค้นทุนสูงขึ้นบ้าง
  - การควบคุมการออกแบบที่ดีจะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะที่ดี
- สินค้าที่ปราศจากข้อบกพร่องจะนำไปสู่ต้นทุนที่ต่ำลง การควบคุมกระบวนการผลิตที่ดีจะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ปราศจากข้อบกพร่อง

##### Feigenbaum (1991)

- คุณภาพ คือ คุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผสมผสานระหว่างการตลาด วิศวกรรม ประดิษฐ์กรรม และการบำรุงรักษา ซึ่งเมื่อใช้แล้วสามารถบรรลุความคาดหวังของลูกค้าได้
- คุณภาพที่ถูกต้องควรมาจากลักษณะผสมผสานของผลิตภัณฑ์ที่จิตใจออกแบบให้ประหยัดที่สุด

##### ดร. Deming

- คุณภาพคือธุรกรรมของทุกคนภายใต้การนำของฝ่ายบริหาร
- หรือคุณภาพอาจหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเสมอต้นเสมอปลายก็ได้

- การให้นิยามคำว่า “คุณภาพ” ควรกำหนดให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของบริษัทหรือองค์กร และควรสอดคล้องกับขอบข่ายของงานที่ต้องการตรวจสอบประเมินด้วย

#### ข้อกำหนด (3.1.2)

- “ความต้องการหรือความคาดหวังที่ระบุไว้ทั้งส่วนที่เป็นข้อผูกมัดและส่วนที่เป็นนัยทั่วไป”
- ส่วนที่เป็นนัยทั่วไป หมายถึง ข้อกำหนดเป็นธรรมเนียมหรือข้อพึงปฏิบัติสำหรับองค์กร ลูกค้าขององค์กร และ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สามารถใช้คำเดิมที่มีความหมายเพื่อระบุถึงชนิดของข้อกำหนดเฉพาะ เช่น ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดการบริหารจัดการคุณภาพ เป็นข้อกำหนดเฉพาะชนิดต่าง ๆ

#### ความพึงพอใจของลูกค้า (3.1.4)

- “ความเข้าใจ/ความนึกคิดของลูกค้าในเรื่องระดับขั้นของความสำเร็จตามข้อกำหนดของลูกค้า”
- ลูกค้า (3.3.5) คือองค์กรหรือบุคคลที่รับผลิตภัณฑ์

#### คุณภาพและความรับผิดชอบต่อสังคม

- นิยามคำว่า “คุณภาพ” ไม่รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การนำมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 1996 มาใช้อาจส่งผลกระทบต่อการใช้คำนิยามคำว่า “คุณภาพ” ในอนาคต

#### คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

##### ระบบการบริหารคุณภาพ (3.2.3)

- “ระบบ” (ซึ่งเป็นกลุ่มขององค์กรประกอบที่มีความสัมพันธ์หรือมีปฏิสัมพันธ์กัน) เพื่อการจัดตั้งนโยบาย และวัตถุประสงค์ และเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์นั้น ๆ (ซึ่งคือระบบการบริหาร) เพื่อชี้แนะและควบคุมองค์กรใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

##### วัตถุประสงค์คุณภาพ (3.2.5)

- “การแสวงหาบางสิ่งหรือตั้งเป้าหมายที่, ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ”
- ใช้นโยบายคุณภาพเป็นพื้นฐานจึงสอดคล้องกับความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มักกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพสำหรับหน้าที่และระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กร
  - โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ

#### การวางแผนคุณภาพ (3.2.9)

- เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ
- เน้นที่การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและระบุถึงกระบวนการดำเนินการที่จำเป็นและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง
- การวางแผนคุณภาพประกอบด้วย การวางแผน ผลิตภัณฑ์ การวางแผนดำเนินการและกลยุทธ์ รวมถึงการเตรียมแผนคุณภาพ

#### การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (3.2.13)

- “กิจกรรมที่เกิดขึ้นอีกเพื่อเพิ่มความสามารถในการบรรลุข้อกำหนด”
- กิจกรรมสำหรับการปรับปรุงประกอบด้วย
  - 1) การวิเคราะห์และประเมินผลสถานการณ์ปัจจุบันในการระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุง
  - 2) การจัดตั้งวัตถุประสงค์สำหรับการปรับปรุง
  - 3) การค้นหาวิธีการที่เป็นไปได้ในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์
  - 4) ประเมินวิธีการดังกล่าวและทำการเลือก
  - 5) นำวิธีที่เลือกไปปฏิบัติ
  - 6) ตรวจสอบ ทวนสอบ วิเคราะห์และประเมินผลจากการประยุกต์เพื่อพิจารณาว่าบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่
  - 7) ทำการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นทางการ

#### Effectiveness (3.2.14)

“ขอบเขตซึ่งกิจกรรมที่วางแผนไว้ถูกจัดทำและบรรลุผลลัพธ์ที่วางแผน”

#### Effectiveness (3.2.15)

“ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จและทรัพยากรที่ถูกใช้ไป”

คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเอกสาร

#### เอกสาร (3.7.2)

“ข้อมูลและสื่อสนับสนุนต่างๆ”

#### ระบบเอกสาร

“กลุ่มของเอกสาร รวมถึงข้อกำหนดจำเพาะ คู่มือคุณภาพและบันทึก”

- องค์กรแต่ละองค์กรควรพิจารณาถึงปริมาณ และระดับของระบบเอกสารที่ ต้องการและสื่อที่ใช้สำหรับการทำเอกสารตาม
  - ชนิดและขนาดขององค์กร
  - ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการและความซับซ้อนของกระบวนการ
  - ธรรมชาติของผลิตภัณฑ์และความซับซ้อน
  - ข้อกำหนดของลูกค้า กฎและระเบียบที่มีการประยุกต์ใช้ใดๆ
  - ความสามารถของบุคคล
- เอกสารทั้งหมดที่ระบบบริหารคุณภาพต้องการรวมถึงเอกสารจากแหล่ง ภายนอกจะต้องถูกควบคุม
- การควบคุมที่ต้องการรวมถึงการทบทวน การอนุมัติ การปรับปรุง การบ่งชี้ การแจกจ่ายและการรับรองการนำไปใช้โดยไม่เจตนา

#### คู่มือคุณภาพ (3.7.4)

- “เอกสารที่ให้รายละเอียดถึงระบบการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรหนึ่ง”
- มักระบุถึงนโยบายคุณภาพและอธิบายระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร

#### แผนคุณภาพ (3.7.5)

- คือเอกสารที่ระบุถึงวิธีการทำงาน ทรัพยากร ความรับผิดชอบ และวิธีการ สำหรับโครงการ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือสัญญา แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ
  - 1) ระดับบริษัท : เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและ การบ่งชี้วิธีที่ดีที่สุดโดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุถึง วัตถุประสงค์นั้น ประกอบด้วย:
    - a) การจัดตั้งความต้องการของลูกค้าและวัตถุประสงค์คุณภาพ
    - b) การวางแผนทรัพยากร
  - 2) ระดับสัญญา ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือโครงการ : ใช้เพื่อให้บรรลุ ข้อกำหนดเฉพาะด้านคุณภาพ ซึ่งระบบคุณภาพที่มีอยู่ครอบคลุม ไม่ถึง
    - การจัดทำแผนคุณภาพและการนำแผนคุณภาพไปปฏิบัติ
      - 1) เพื่อใช้ถือปฏิบัติในองค์กรหรือบริษัทเอง
      - 2) เพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าทราบว่าบริษัทสามารถบรรลุ ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่ตกลงไว้ในสัญญาได้อย่างไร

- 3) เพื่อให้ผู้ขายหรือผู้รับเหมาช่วงที่ยังไม่มีระบบคุณภาพใดเลยที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบริษัท ได้ ยึดถือปฏิบัติ
- 4) เพื่อให้ผู้ขายหรือผู้รับเหมาช่วงที่มีระบบคุณภาพอื่นได้ ยึดถือปฏิบัติ
- 5) ระบบเอกสารของแผนคุณภาพควรสอดคล้องกับแผนอื่นๆ ที่อาจจัดทำขึ้น และจะเป็นประโยชน์มากหากมีการนำข้อมูลจากลูกค้ามาใช้ในการจัดทำแผนคุณภาพ

#### บันทึก (3.7.6)

- “เอกสารที่ระบุถึงผลที่ได้หรือเป็นหลักฐานของกิจกรรมที่ดำเนินการ” เช่น
  - รายงานข้อเท็จจริงใดๆ ที่ได้จากการสังเกตหรือผลที่เกิดขึ้น
  - แผนผัง
  - แบบฟอร์มที่บันทึกแล้ว
  - เอกสารใด ๆ ซึ่งเป็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรมสำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการหรือผลที่ได้รับ
- อาจอยู่ในรูปของสื่อที่เป็น Hard copy หรือสื่อบันทึกข้อมูลอื่นๆ ซึ่งทำให้บันทึกนั้นยังสามารถอ่านได้ ซึ่งบ่งได้ง่ายและเรียกคืนได้

#### คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม

##### การตรวจติดตาม / การตรวจประเมิน (3.9.1)

- เป็นกระบวนการที่ถูกจัดทำเป็นเอกสารอย่างเป็นระบบและเป็นอิสระ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมหลักฐานการตรวจติดตามและประเมินอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตัดสินใจบรรลุตามเกณฑ์การตรวจติดตาม
- ดำเนินการขึ้นเพื่อพิจารณาว่า
  - a) กิจกรรมคุณภาพและผลที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับระบบเอกสารของระบบบริหารคุณภาพ (การตรวจเอกสาร/หรือการตรวจติดตามความครบถ้วน)
  - b) ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในเอกสารระบบคุณภาพ ได้รับการยึดถือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดไว้หรือไม่ (การตรวจภาคสนาม/การตรวจติดตามการถือปฏิบัติ)

- การตรวจติดตาม / ตรวจประเมิน ที่มีประสิทธิภาพ
  - ผู้ตรวจติดตามต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอในสิ่งที่ตนเองตรวจ
  - การตรวจติดตามไม่เป็นการตรวจติดตามงานตนเอง เพื่อให้ได้รายงานการตรวจที่ไม่ลำเอียง

#### **การตรวจประเมินโดยบุคคลที่หนึ่ง (คุณภาพภายใน)**

- เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสมรรถนะทางคุณภาพขององค์กรเอง  
ดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีความรับผิดชอบโดยตรงในหน่วยงานที่ถูกตรวจ
- วัตถุประสงค์คือ
  - เผื่อสังเกตการณ์พัฒนาและการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพในช่วงเริ่มต้น
  - ตรวจสอบความไม่สอดคล้องและดำเนินการแก้ไข เพื่อการตรวจติดตามโดยบุคคลจากภายนอก
  - เผื่อสังเกตการธำรงรักษาและประสิทธิภาพของระบบคุณภาพภายหลังการได้รับการรับรองหรือการประยุกต์ใช้ที่ประสบผล
  - เน้นให้เห็นและตัดสินใจหัวข้อเรื่องด้านคุณภาพ
- การพิจารณาสำหรับวงจรการตรวจติดตามภายในประกอบด้วย
  - ขนาดขององค์กรในรูปของกิจกรรมเชิงหน้าที่ เช่น ความสามารถในการผลิต กิจกรรมการออกแบบ ชนิดของบริการ
  - สถานะและความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม และหน้าที่
  - ความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์และบริการ
  - ผลจากสิ่งที่ตรวจพบในครั้งก่อน
  - จำนวนผู้ตรวจติดตามภายในที่มีความสามารถ

#### **การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สอง (การตรวจติดตามจากภายนอก)**

- เป็นการตรวจสอบของลูกค้าที่มีต่อบริษัทผู้ส่งมอบ เพื่อประเมินว่าผู้ส่งมอบได้ยึดปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญาหรือไม่
- วัตถุประสงค์
  - คุณวุฒิของผู้ขายและการประเมินผู้ขาย
  - ข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งผู้ส่งมอบต้องตรวจติดตามผู้ขายของตน
  - แน่ใจว่าผู้ขายยังคงรักษาและปรับปรุงระบบคุณภาพของตน

- ตัดสินใจเกี่ยวข้องกับปัญหาหรือหัวเรื่องทางคุณภาพ

การตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม (การตรวจติดตามจากภายนอกและเป็นอิสระ)

- ดำเนินการโดยองค์กรที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจ หรือโดยการบังคับตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- เน้นที่ความสอดคล้องต่อมาตรฐานและการประยุกต์ใช้

เกณฑ์การตรวจติดตาม (3.9.3) และหลักฐาน (3.9.4)

- เกณฑ์ การตรวจติดตาม (3.9.3) คือ “ชุดของนโยบายระเบียบปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่ถูกใช้ในลักษณะอ้างอิง” สำหรับการตรวจติดตาม
- หลักฐาน การตรวจติดตาม (3.9.4) ประกอบด้วยบันทึก ข้อความที่เป็นจริง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การตรวจและถูกทวนสอบ

หลักฐานที่เป็นรูปธรรม (3.8.1)

- คือ “ข้อมูลที่สนับสนุนการมีอยู่หรือสิ่งที่เป็นจริงของบางสิ่ง”
  - อาจได้มาจากการสังเกต การตรวจวัด การทดสอบ และการสุ่มตรวจ การสัมภาษณ์ และการทบทวนเอกสาร

เมื่อคณะผู้จัดทำระบบมีความรู้ความเข้าใจในคำศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการจัดทำระบบ ISO 9000 อย่างชัดเจน การประยุกต์ใช้หลักการของระบบนั้นจะง่ายมากขึ้นต่อการนำไปใช้จริง

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้มีประโยชน์คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST มีคุณภาพสูงขึ้น และสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 : 2000
2. บริษัท MKST มีแนวทางที่ชัดเจนมากขึ้นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000
3. ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่อง

**บทที่ 2**

**วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงแนวคิดจากเอกสารและตำราวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

**2.1 ความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000**

ทุกองค์กรต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 อย่างถูกต้องและชัดเจน จะส่งผลให้บุคลากรได้ตระหนักและเห็นความสำคัญต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ตลอดจนให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2548) ได้กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ไว้ดังนี้

**2.1.1 ความหมายของ ISO 9000**

ISO เป็นชื่อสั้นๆ ที่ใช้เรียกองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ International Organization for Standardization

- ISO เป็นคำที่มาจากคำว่า ISOS ในภาษากรีก แปลว่า “เท่าเทียมกัน”
- มีวัตถุประสงค์เพื่อ “ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศและจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้มีความเป็นเอกภาพ”
- เป็นองค์กรอิสระไม่ใช่องค์กรของรัฐ
- ISO 9000 จัดทำโดย Technical Committee 176 ฉบับที่ 1 ออกในปี ค.ศ. 1987 ฉบับที่ 2 ออกในปี ค.ศ. 1994 และฉบับที่ 3 ออกเมื่อ 15 ธันวาคม ปี 2000

**2.1.2 ประวัติและความเป็นมาของ ISO**

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2490 ค.ศ. 1947
- มีภารกิจหลักคือ
  - 1) ให้การสนับสนุนและพัฒนามาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองต่อการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้า และการบริการของนานาชาติทั่วโลก
  - 2) พัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ

**2.1.3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กับประเทศไทย**

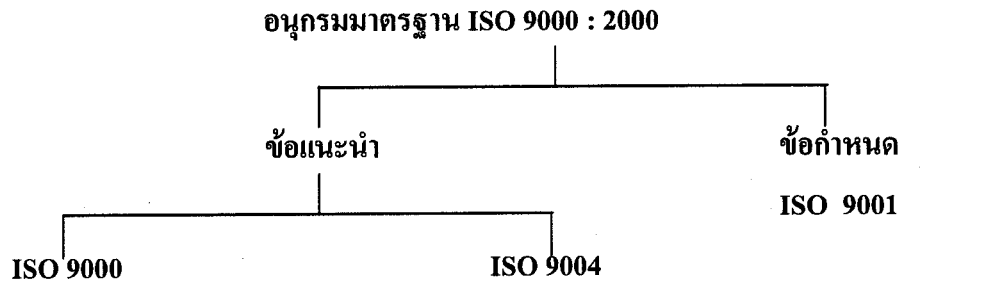


- นำเข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
  - 1) รับมาตรฐาน ISO 9000 จาก ISO มาจัดทำเป็นมาตรฐานของประเทศไทย โดยใช้หมายเลข มอก./ISO 9000 ซึ่งเหมือนกับ ISO 9000 ทุกประการ (มาตรฐานฉีกปก)
  - 2) ให้ สมอ. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับรองระบบคุณภาพของประเทศ โดยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน (NAC) เป็นผู้กำกับดูแล
  - 3) เปิดบริการรับรองระบบคุณภาพ
  - 4) ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาตรฐานไปใช้
  - 5) จัดตั้งหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพิ่มขึ้นอีก 2 หน่วยงาน คือ
    1. สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสไอ (สรอ.)
    2. สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.)
  - 6) ปี 2542 สมอ. ทำหน้าที่เป็น National Accreditation Council โดยรับรองและกำกับดูแล สถาบันที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ

#### 2.1.4 วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำ ISO 9000

1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ได้รับ
2. เพื่อให้ระบบบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร และเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ
4. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น
6. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

#### 2.1.5 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000



ISO 9000 : ผู้ช่วย ISO 9001 ( บทนำ/ขอบข่าย/มาตรฐานอ้างอิง/คำศัพท์และนิยาม )

ISO 9001 : ข้อกำหนดในการบริหารงานข้อ 4 – 8

ISO 9004 : คู่มือการปฏิบัติควบคู่กับ ISO 9001 เน้นแนวทางปรับปรุงต่อเนื่อง

- องค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการจัดทำมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ต้องศึกษาและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000, ISO 9001 และ ISO 9004 ควบคู่กัน

### 2.1.6 ประโยชน์ของ ISO 9000

#### 1. พนักงาน

- มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพ
- ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- การปฏิบัติงานมีระเบียบ และขอบเขตที่ชัดเจน
- พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

#### 2. องค์กร / บริษัท

- พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการบริหารให้เป็นที่ไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
- ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ / ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ
- ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น
- ประหยัดต้นทุนในการดำเนินการ

#### 3. ผู้ซื้อ / ผู้บริโภค

- ช่วยให้ความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการ
- สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับการรับรอง

- ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ซึ่งผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ
- บทสรุป**
- สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนาที่ทำงาน และเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร
  - สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิต
  - มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่ายขึ้น
  - และที่สำคัญคือสามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร นับเป็นประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

## 2.2 หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ

คณะผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีทักษะทัศนคติที่ถูกต้องต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ เพราะถือเป็นหัวข้อสำคัญของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของทุกองค์กร ให้ประสบความสำเร็จ

สถาบันรับรองมาตรฐานสากลไอเอสโอ (2548) ได้กล่าวถึง หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ไว้ดังนี้

**หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (องค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง)**

### ➤ นิยาม

**“องค์กรต้องฟังฟังลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า”**

### ➤ การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน

- เข้าใจความต้องการ และคาดหวังของลูกค้า
- กำหนดเป้าหมายและองค์กรให้สัมพันธ์กับความต้องการและคาดหวังของลูกค้า
- สื่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่เข้าใจทั่วถึงองค์กร
- วัดความพึงพอใจของลูกค้า

- สร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ
- คำนึงถึงความสมดุลในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

➤ **ประโยชน์ที่ได้**

- มีความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการตอบสนองตลาด ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดและรายได้เพิ่มขึ้น
- เพิ่มความภักดีของลูกค้า และการแนะนำต่อ
- ทำให้การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ**

➤ **นิยาม**

“ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”

➤ **การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน**

- พิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
- กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กร
- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย
- สร้างและรักษาคุณค่า ความเสมอภาค และจรรยาบรรณร่วมกัน ให้มีในทุกระดับขององค์กร
- สร้างความไว้วางใจและขจัดความหวาดกลัว
- จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
- ให้การฝึกอบรม
- ให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
- สร้างแรงบันดาลใจ สนับสนุน และให้การยอมรับต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร

➤ **ประโยชน์ที่ได้**

- ทำให้บุคลากรเข้าใจและเกิดแรงจูงใจเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร

- มีการประเมินผลของกิจกรรมต่าง ๆ ปรับ และนำไปปฏิบัติ เพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน
- ลดความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในระดับต่าง ๆ

### หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของบุคลากร และพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ

#### ➤ นิยาม

*“พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”*

#### ➤ การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน

- ทำให้บุคลากรเข้าใจในความสำคัญของการมีส่วนร่วม และบทบาทของตนในองค์กร
- ให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน
- ทำให้ยอมรับเป็นเจ้าของปัญหา และความรับผิดชอบในการแก้ไข
- ประเมินผลงานเทียบกับเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้
- เพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ
- แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์
- พิจารณาข้อปัญหา และประเด็นต่าง ๆ อย่างเปิดเผย

#### ➤ ประโยชน์ที่ได้

- ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ มุ่งมั่น และมีส่วนร่วม
- สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เหนือกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
- บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนเอง
- กระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมและช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### หลักการที่ 4 : การบริหารเชิงกระบวนการ

#### ➤ นิยาม

*“ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”*

#### ➤ การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน

- กำหนดกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการ
- กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการกิจกรรมหลัก ให้ชัดเจน
- วิเคราะห์และวัดขีดความสามารถของกิจกรรมหลัก

- แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลัก ทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานในองค์กร
- เน้นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงกิจกรรมหลักขององค์กร เช่น ทรัพยากร วิธีการ
- ประเมินความเสี่ยง และผลกระทบ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

➤ **ประโยชน์ที่ได้**

- ลดค่าใช้จ่าย และ ลดระยะเวลาในการทำงาน จากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- ทำให้ผลงานมีความสม่ำเสมอ มีการปรับปรุง และสามารถคาดการณ์ได้
- สามารถเน้นและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง

**หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ**

➤ **นิยาม**

*“การบ่งชี้ การทำความเข้าใจ และการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”*

➤ **การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน**

- จัดระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพสูงสุด
- ทำความเข้าใจกับการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ในระบบ
- ปรับ และรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
- เข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน
- เข้าใจขีดความสามารถขององค์กร และขีดจำกัดด้านทรัพยากร ก่อนการดำเนินการใด ๆ
- กำหนดเป้าหมายและวิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรม
- วัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

➤ **ประโยชน์ที่ได้**

- เกิดการรวมและจัดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลตามที่ต้องการ ได้ดีที่สุด
- สามารถทุ่มเทให้กับกระบวนการที่สำคัญ
- สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสม่ำเสมอในการดำเนินงานขององค์กร

**หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**

➤ **นิยาม**

“การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

➤ **การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน**

- ให้มีการปรับปรุงต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือสำหรับใช้ในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ทำให้ทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในสินค้า กระบวนการ และระบบ
- กำหนดเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทาง และมีมาตรการในการติดตามผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ให้การยอมรับและชื่นชมผลการปรับปรุง

➤ **ประโยชน์ที่ได้**

- เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันจากการพัฒนาความสามารถขององค์กร
- เกิดการปรับกิจกรรมการปรับปรุงในทุกระดับเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อโอกาสต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

**หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง**

➤ **นิยาม**

“การตัดสินใจที่ทรงประสิทธิภาพ ควรดำเนินการบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ”

- **การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน**
  - มั่นใจว่ามีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเชื่อถือได้
  - บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้
  - วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร โดยวิธีการที่ถูกต้อง
  - ตัดสินใจและดำเนินการ โดยใช้ผลการวิเคราะห์ที่แท้จริงประกอบกับประสบการณ์และสัญชาตญาณ
- **ประโยชน์ที่ได้**
  - การตัดสินใจโดยมีข้อมูลเพียงพอ
  - เพิ่มความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการตัดสินใจที่ผ่านมาโดยอ้างอิงข้อเท็จจริง
  - เพิ่มความสามารถในการทบทวน ทำหาย และเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นและการตัดสินใจ

**หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม**

- **นิยาม**

**“องค์กรและผู้ส่งมอบต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและการมีความสัมพันธ์ในเชิงผู้เกื้อกูลผลประโยชน์จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย”**
- **การนำหลักการไปประยุกต์ใช้งาน**
  - สร้างความสัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
  - รวบรวมความชำนาญและทรัพยากรร่วมกับลูกค้า
  - ระบุและคัดเลือกผู้ขายที่สำคัญ
  - สร้างสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใส
  - ใช้ข่าวสารกับข้อมูลและแผนงานร่วมกัน
  - ให้มีกิจกรรมการปรับปรุงร่วมกัน และให้การยอมรับ
- **ประโยชน์ที่ได้**
  - เพิ่มคุณค่าทั้งองค์กร และผู้ขาย
  - มีความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการตอบสนองร่วมกันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด หรือความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
  - มีความคุ้มค่าด้านค่าใช้จ่ายและทรัพยากร



หากผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และมีทัศนคติที่ถูกต้อง ต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ เชื่อว่า การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ทั้งด้านนโยบาย วัตถุประสงค์ แผนดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านการให้บริการจัดฝึกอบรมหรือสินค้า/ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบต่อ ลูกค้ามีคุณภาพสูงขึ้น

## 2.3 โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000

### ตารางที่ 2.1 โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000

■	0	บทนำ
■	1	ขอบข่าย
■	2	มาตรฐานอ้างอิง
■	3	คำศัพท์และนิยาม
■	4	ระบบบริหารคุณภาพ
■	5	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
■	6	การจัดการทรัพยากร
■	7	การผลิต / การบริการ
■	8	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ของทุกองค์กร ไม่ใช่เพียงมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการเท่านั้น ข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ก็เป็นส่วนสำคัญเช่นกันที่ต้องศึกษาทำความเข้าใจ ตลอดจนปฏิบัติตามให้สอดคล้องอย่างต่อเนื่อง

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2548) ได้กล่าวถึง โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ไว้ดังนี้

#### ข้อกำหนด 0 : บทนำ

##### บทนำ

- ใช้ร่วมกับการบริหารอื่น ๆ ขององค์กร

- ใช้หลักการของการบริหารเชิงกระบวนการ
- มีความสัมพันธ์กับ ISO 9004 : 2000
- สามารถใช้ร่วมกับระบบการจัดการอื่นได้

#### ข้อกำหนด 1 : ขอบข่าย

##### 1.1 ทั่วไป

- สำหรับองค์กรที่ต้องการแสดงความสามารถในการดำเนินการเพื่อสนองต่อ
  - ความต้องการของลูกค้า
  - ข้อกำหนดของกฎหมาย
- สำหรับองค์กรที่ต้องการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

##### 1.2 การพิจารณาละเว้นข้อกำหนด

- อาจะละเว้นข้อกำหนดที่ไม่เกี่ยวกับองค์กรและผลิตภัณฑ์ได้
- ละเว้นได้เฉพาะข้อกำหนด ข้อ 7
- ต้องไม่มีผลกระทบต่อความสามารถในการผลิต/การบริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อกำหนด 2 : มาตรฐานอ้างอิง

ISO 9000 : 2000 หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

#### ข้อกำหนด 3 : คำศัพท์และนิยาม

- อ้างอิงนิยามและความหมายตาม ISO 9000 : 2000
- ผลิตภัณฑ์ ( Product ) รวมไปถึง บริการ ( Service )

#### ข้อกำหนด 4 : ระบบบริหารคุณภาพ

##### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารคุณภาพเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ รักษาไว้และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้

องค์กรต้อง

- a) กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และนำไปใช้ (ดู 1.2)
- b) กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- c) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการและการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- d) มั่นใจว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการและติดตามกระบวนการ
- e) เฝ้าระวัง ตรวจสอบ และวิเคราะห์กระบวนการ และ

f) ดำเนินการให้ได้ผลตามแผนที่กำหนดไว้ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการเหล่านี้ต้องได้รับการจัดการโดยองค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ กรณีที่องค์กรเลือกที่จะมอบกระบวนการซึ่งส่งผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ให้ผู้อื่นทำการแทน องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการดังกล่าว การควบคุมกระบวนการที่มอบดังกล่าวนี้ต้องได้รับการระบุไว้ในระบบบริหารงานคุณภาพ

**หมายเหตุ** กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพที่อ้างถึงข้างต้น ควรประกอบด้วยกระบวนการสำหรับกิจกรรมการจัดการ การจัดหาทรัพยากร การผลิต/บริการ และการวัด

## 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

### 4.2.1 ทั่วไป

เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพต้องรวมถึง

- a) ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้
- d) เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- e) บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ (ดู 4.2.4)

**หมายเหตุ 1** หากปรากฏคำว่า “เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน” ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ หมายความว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นได้รับการจัดทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้

**หมายเหตุ 2** ขอบเขตของเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพนี้อาจแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ขึ้นอยู่กับ

- a) ขนาดขององค์กรและชนิดของกิจกรรม
- b) ความซับซ้อนของกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และ
- c) ความรู้ความสามารถของบุคลากร

### หมายเหตุ 3 ระบบเอกสารอาจอยู่ในรูปแบบหรือสื่อชนิดใดก็ได้

#### 4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำและรักษาคู่มือคุณภาพหนึ่งฉบับที่ประกอบด้วย

- a) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงรายละเอียดการละเว้นข้อกำหนดและเหตุผล (ดู 1.2)
- b) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิง และ
- c) รายละเอียดความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ

#### 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่ระบบบริหารคุณภาพต้องการ ต้องได้รับการควบคุม ซึ่งบันทึกถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดหัวข้อ 4.2.4

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการ

- a) อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้ / แจกจ่าย
- b) ทบทวน ปรับปรุงเอกสาร (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- c) ชี้แจงการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของเอกสาร
- d) ให้มีเอกสารฉบับใช้งานที่เกี่ยวข้อง ณ จุดปฏิบัติงาน
- e) มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านได้ง่าย มีการชี้แจงการนำมาใช้ได้โดยสะดวก
- f) ระบุ/ชี้แจง และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากภายนอก และ
- g) ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้แจงที่เหมาะสมในกรณีที่ทำเป็นต้องเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ

#### 4.2.4 การควบคุมบันทึก

บันทึกต้องได้รับการจัดทำ และเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด และประสิทธิผลของการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ บันทึกต้องอ่านได้ง่าย มีการชี้แจง และนำกลับมาใช้งานได้สะดวก ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการชี้แจงการจัดเก็บ การป้องกัน และนำกลับมาใช้ อายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

### ข้อกำหนด 5 : ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

#### 5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดย

- a) สื่อสารภายในองค์กรถึงความสำคัญในการดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมาย
- b) กำหนดนโยบายคุณภาพ
- c) มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ให้มีการทบทวนของฝ่ายบริหาร และ
- e) จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

## 5.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก (ดู 7.2.1 และ 8.2.1)

## 5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- a) เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- b) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) เป็นกรอบในการกำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในองค์กร และ
- e) ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

## 5.4 การวางแผน

### 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะบรรลุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (ดู 7.1a) ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่และทุกระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

### 5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า

- a) เมื่อมีการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด 4.1 และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในระบบบริหารคุณภาพต้องยังคงรักษาความครบถ้วนสมบูรณ์ของระบบไว้ได้

## 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

### 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจได้มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ และได้สื่อสารภายในองค์กร

### 5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งสมาชิกท่านหนึ่งในผู้บริหารที่นอกจากรับผิดชอบในภาระหน้าที่อื่นแล้ว ต้องมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มคือ

- c) มั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารคุณภาพได้จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้
- d) การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงถึงสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ และความจำเป็นในการปรับปรุง
- e) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งองค์กรตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้านำไปปฏิบัติ และรักษาไว้

**หมายเหตุ** ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารอาจรวมถึงการติดต่อกับองค์กรภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

### 5.5.3 การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจได้มีการสื่อสารในองค์กรด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

## 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 5.6.1 ทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลตลอดเวลา การทบทวนนี้ต้องประเมิน โอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ บันทึกจากการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

### 5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน

ข้อมูลที่น่าเข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องประกอบด้วยข้อมูล (Information) ดังนี้

- a) ผลการตรวจประเมิน
- b) ข้อมูลของลูกค้านำไปปฏิบัติ และรักษาไว้

- c) สมรรถนะของกระบวนการและความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- d) สถานะ การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามผลจากการทบทวนครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อระบบบริหารงานคุณภาพ และ
- g) ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

#### 5.6.3 ผลจากการทบทวน

ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องประกอบด้วยการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

- a) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดลูกค้า และ
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

### ข้อกำหนด 6 : การจัดการทรัพยากร

#### 6.1 การจัดหาทรัพยากร

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อ

- a) นำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และ
- b) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า

#### 6.2 ทรัพยากรบุคคล

##### 6.2.1 ทั่วไป

บุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

##### 6.2.2 ความรู้ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

องค์กรต้อง

- a) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์
- b) จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการ โดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้มีความรู้ความสามารถที่ต้องการ
- c) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนั้น
- d) มั่นใจว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรม

และการมีส่วนร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และ

e) เก็บรักษายันทึกการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ (ดู 4.2.4)

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ (ตามความเหมาะสม)

- a) อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
- b) เครื่องมืออุปกรณ์ของกระบวนการ (ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) และ
- c) บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

### 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด

## ข้อกำหนด 7 : การผลิต / การบริการ

### 7.1 การวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ โดยการวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (ดู 4.1)

การวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการ เอกสาร และการจัดหาทรัพยากรสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
- c) กิจกรรมการทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าระวัง/ติดตาม การตรวจสอบและการทดสอบสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับ
- d) บันทึกต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่ากระบวนการและผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 4.2.4)

ผลลัพธ์ของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการดำเนินการ ขององค์กร

**หมายเหตุ 1** เอกสารที่ระบุกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (รวมทั้งกระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ) และทรัพยากรที่จะใช้เฉพาะแต่ละผลิตภัณฑ์ โครงการ หรือสัญญา แผนคุณภาพ



หมายเหตุ 2 องค์กรอาจนำข้อกำหนดในหัวข้อ 7.3 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการนี้ได้

## 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

### 7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องกำหนด

- a) ข้อกำหนดที่ลูกค้าระบุ รวมถึงข้อกำหนดด้านการส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นในการใช้งาน (ถ้าทราบ)
- c) ข้อกำหนด กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และ
- d) ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

### 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องกระทำก่อนการตกลงส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า (เช่น ก่อนยื่นเสนอประมูล ก่อนยอมรับสัญญาหรือคำสั่งซื้อ ก่อนการยอมรับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อ) และต้องมั่นใจว่า

- a) ได้มีการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ข้อกำหนดในสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่ต่างจากที่กำหนดไว้เดิมได้รับการแก้ไข และ
- c) องค์กรมีขีดความสามารถในการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ ต้องเก็บรักษาบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการจากการทบทวน (ดู 4.2.4)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุข้อกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรต้องยืนยันข้อกำหนดของลูกค้าก่อนการยอมรับข้อตกลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมั่นใจว่าได้มีการแก้ไขปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงเหล่านั้นด้วย

หมายเหตุ ในบางกรณี เช่น การขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการไม่สามารถทำได้กับคำสั่งซื้อแต่ละคำสั่งซื้อ ในกรณีนี้การทบทวนสามารถครอบคลุมข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อกหรือสื่อโฆษณา

### 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติสำหรับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ  
เกี่ยวกับ

- a) ข้อมูลผลิตภัณฑ์
- b) การติดต่อสอบถาม สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และ
- c) ข้อมูลจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

### 7.3 การออกแบบและการพัฒนา

#### 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใน  
ระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนา องค์กรจะต้องพิจารณาถึง

- a) ขั้นตอนการการออกแบบและการพัฒนา
- b) การทบทวน ทวนสอบ และรับรองความถูกต้องที่เหมาะสมในการออกแบบ  
และการพัฒนาแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ
- c) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องจัดการให้มีการประสานกันระหว่างกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการ  
ออกแบบและการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารมีประสิทธิภาพ และมีการ  
มอบหมายความรับผิดชอบชัดเจน

ผลลัพธ์ของการวางแผนต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย (ตามความเหมาะสม)  
ตามความก้าวหน้าของการออกแบบและการพัฒนา

#### 7.3.2 ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา

ต้องกำหนดข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนาเกี่ยวกับข้อกำหนดของ  
ผลิตภัณฑ์และเก็บรักษานั้นไว้ (ดู 4.2.4) ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ต้องรวมถึง

- a) ข้อกำหนดด้านการใช้งาน และสมรรถนะ
- b) ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- c) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมาในอดีต ถ้ามี และ
- d) ข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนาต้องมีการทบทวนว่าเพียงพอ ข้อกำหนด  
ต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและไม่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน

#### 7.3.3 ผลจากการออกแบบและการพัฒนา

ผลจากการออกแบบและการพัฒนาต้องจัดทำไว้ในรูปแบบที่สามารถทวน  
สอบกับข้อมูลการออกแบบและพัฒนาได้ และต้องมีการอนุมัติก่อนการนำไปใช้

ผลจากการออกแบบและการพัฒนาต้อง

- a) เป็นไปตามข้อกำหนดข้อมูลการออกแบบและพัฒนา
- b) ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการบริการ
- c) มีหรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ และ
- d) กำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นด้านความปลอดภัยและการใช้ที่ถูกต้อง

#### 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทบทวนการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อ

- a) ประเมินผลการออกแบบและการพัฒนาในการบรรลุข้อกำหนด และ
- b) ระบุปัญหาและเสนอการดำเนินการที่จำเป็น

ผู้เข้าร่วมในการทบทวนต้องรวมถึงผู้แทนในงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาและต้องเก็บรักษายันทึกผลการทบทวน และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

#### 7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลการออกแบบและการพัฒนาเป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา ยันทึกผลการทวนสอบ และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

#### 7.3.6 การรับรองการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาตามแผนที่วางไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้นั้นสามารถบรรลุข้อกำหนดในการใช้งานที่กำหนดหรือมุ่งหวังไว้ (ถ้าทราบ)

กรณีที่สามารถปฏิบัติได้การรับรองต้องเสร็จสิ้นสมบูรณ์ก่อนการส่งมอบหรือนำไปใช้ ยันทึกผลการรับรองและการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

#### 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการชี้แจงและเก็บรักษายันทึกไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม และอนุมัติก่อนใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการ

ออกแบบและการพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไปแล้ว

บันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

## 7.4 การจัดซื้อ

### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อประเภทและขอบเขตในการควบคุมผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อขึ้นกับผลกระทบต่อการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก การประเมินผล การประเมินผลซ้ำ ซึ่งบันทึกผลจากการประเมินและการดำเนินการที่จำเป็นภายหลังการประเมินต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

### 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ข้อมูลการจัดซื้อต้องระบุข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์รวมถึง (ตามความเหมาะสม)

- ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ กระบวนการต่างๆ และอุปกรณ์
- ข้อกำหนดว่าด้วยคุณสมบัติของบุคลากร และ
- ข้อกำหนดด้านระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่าได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อที่เพียงพอก่อนการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ

### 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นใดที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ

ถ้าองค์กรหรือลูกค้าขององค์กรประสงค์ให้ทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องระบุการทวนสอบและวิธีตรวจสอบผลิตภัณฑ์ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อด้วย

## 7.5 การผลิต/การบริการ

### 7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการบริการภายใต้สภาวะการควบคุม ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขดังต่อไปนี้ เท่าที่ประยุกต์ได้

- a) ความพร้อมของข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- b) ความพร้อมของวิธีปฏิบัติงาน (work instructions) ตามความจำเป็น
- c) การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม
- d) ความพร้อมและการใช้เครื่องมือเฟีาระวังและการวัด
- e) การปฏิบัติตามมาตรการเฟีาระวังและการวัด และ
- f) การปฏิบัติตามกิจกรรมการตรวจปล่อย การส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ

#### 7.5.2 การรับรองกระบวนการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องรับรองกระบวนการผลิตและการบริการเมื่อผลของกระบวนการไม่สามารถทวนสอบผลิตภัณฑ์/บริการได้ด้วยการเฟีาระวัง หรือการวัด รวมถึงกระบวนการใด ๆ ที่ข้อบกพร่องจะปรากฏเมื่อได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือส่งมอบบริการไปแล้ว

การรับรองต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะบรรลุผลตามที่วางแผนไว้

องค์กรต้องจัดให้มีการดำเนินการเหล่านี้ เท่าที่สามารถประยุกต์ใช้ได้

- a) กำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- b) การอนุมัติใช้เครื่องมืออุปกรณ์และคุณสมบัติกระบวนการ
- c) การใช้วิธีการเฉพาะและขั้นตอนเฉพาะในการปฏิบัติงาน
- d) ข้อกำหนดในการบันทึก (ดู 4.2.4) และ
- e) การรับรองซ้ำ

#### 7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ

องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีที่เหมาะสมตลอดการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ (ตามความเหมาะสม)

องค์กรต้องชี้บ่งสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการเฟีาระวังและการวัด

ในกรณีมีข้อกำหนดให้ต้องสอบกลับได้ องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการชี้บ่งเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ ในบางกลุ่มอุตสาหกรรม configuration Management สามารถใช้เป็น

### การซึบและสอกลับได้ด้วย

#### 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุม หรือการนำมาใช้องค์กร โดยองค์กรต้องซึบ ทวนสอบ ป้องกันและคุมครองทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดเตรียมให้เพื่อใช้หรือประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ กรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหายหรือพบว่าไม่เหมาะสมกับการใช้งาน องค์กรต้องรายงานต่อลูกค้าและเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าอาจหมายถึงทรัพย์สินทางปัญญา

#### 7.5.5 การรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องรักษาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในระหว่างกระบวนการภายใน และการส่งมอบถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องรวมถึง การซึบ การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหาย การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องประยุกต์ใช้กับชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

### 7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและตรวจวัด

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าระวังและการวัดที่จะดำเนินการ และกำหนดเครื่องมือต่างๆ ในการเฝ้าระวังและตรวจวัดที่จำเป็นในการใช้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 7.2.1)

องค์กรต้องกำหนดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการเฝ้าระวังและตรวจวัด และปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ในการเฝ้าระวังและการวัดด้วย

ในกรณีที่ความถูกต้องของค่าที่ได้เป็นสิ่งจำเป็น เครื่องมือวัดต้อง

- a) ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบตามเวลาที่กำหนด หรือก่อนการใช้งาน โดยเทียบกับมาตรฐานการวัดที่สามารถสอกลับไปยังมาตรฐานการวัดระดับนานาชาติ หรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าวให้บันทึกวิธีการสอบเทียบหรือทวนสอบที่ใช้ไว้
- b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำ ตามความจำเป็น
- c) ได้รับการซึบถึงสถานะการสอบเทียบ
- d) ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ
- e) ได้รับการป้องกันความเสียหายและเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

นอกจากนี้ เมื่อพบว่าเครื่องมือวัดไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องประเมิน

ความถูกต้องของผลการวัดที่ผ่านมา และบันทึกไว้ องค์กรต้องมีการดำเนินการที่  
เหมาะสมกับเครื่องมือวัดและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ บันทึกผลการสอบเทียบและ  
ทวนสอบต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

ในกรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการเฝ้าระวังและตรวจวัด ต้องมีการ  
ตรวจสอบ/ยืนยันก่อนการใช้ครั้งแรก และตรวจสอบซ้ำ/ยืนยันซ้ำตามความจำเป็น  
หมายเหตุ มาตรฐาน ISO 10012-1 และ ISO 10012-2 เป็นแนวทาง

## ข้อกำหนด 8 : การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

### 8.1 ทั่วไป

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุง  
กระบวนการที่จำเป็น เพื่อ

- a) แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด
  - b) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด และ
  - c) ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- รวมถึงการกำหนดวิธีการที่ใช้ ตลอดจนกลวิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ และขอบข่ายการใช้  
งาน

### 8.2 การเฝ้าระวังและการวัด

#### 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าว่าองค์กรได้  
ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ ซึ่งถือว่าการวัดสมรรถนะของ  
ระบบบริหารคุณภาพอย่างหนึ่ง และต้องกำหนดวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลและ  
การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้

#### 8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

องค์กรต้องจัดทำ การตรวจติดตามภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อ  
พิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพ

- a) เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (ดู 7.1) และเป็นไปตามข้อกำหนดของ  
มาตรฐานฉบับนี้ และเป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่องค์กร  
กำหนดขึ้น และ
- b) มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โปรแกรมการตรวจติดตามต้องได้รับการกำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงสถานะและ  
ความสำคัญของกระบวนการและพื้นที่ที่จะตรวจประเมิน รวมทั้งผลการตรวจ

ประเมินที่ผ่านมา เกณฑ์การตรวจติดตาม ขอบข่าย ความถี่ และวิธีการที่ใช้ต้อง ถูกกำหนดขึ้น การคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตามต้องทำให้มั่นใจใน ความเป็นธรรม และความเป็นกลางของกระบวนการตรวจติดตาม ผู้ตรวจติดตาม ต้องไม่ตรวจติดตามงานตนเอง

ความรับผิดชอบและข้อกำหนดในการวางแผนและทำการตรวจติดตาม ตลอดจนการรายงานผลและการเก็บบันทึก (ดู 4.2.4) ต้องถูกกำหนดไว้ในเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามต้องมั่นใจว่ามีการกำจัด ข้อบกพร่องที่พบและกำจัดต้นตอสาเหตุโดยเร็ว กิจกรรมการติดตามการแก้ไขต้อง รวมถึงการทวนสอบการปฏิบัติการที่ดำเนินการและการรายงานผลการทวนสอบ (ดู 8.5.2)

#### 8.2.3 การเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการ ต่างๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพที่จำเป็น วิธีดังกล่าวต้องแสดงถึงขีดความสามารถของกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ในกรณีที่ไม่บรรลุผล ตามแผนที่วางไว้ ต้องแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด และ มีการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

#### 8.2.4 การเฝ้าระวังและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องเฝ้าระวังและวัดลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าเป็นไป ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การเฝ้าระวัง และวัดผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการใน ขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ ตามแผนงานที่ จัดเตรียมไว้ (ดู 7.1)

หลักฐานที่แสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดตามเกณฑ์การยอมรับต้อง ได้รับการเก็บรักษาไว้ บันทึกไว้ต่าง ๆ ต้องบ่งชี้แสดงให้ทราบถึงบุคลากรซึ่งมี อำนาจในการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ (ดู 4.2.4)

การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการต้องไม่ทำงานกว่าแผนที่ กำหนดไว้ (ดู 7.1) ได้รับการปฏิบัติงานครบถ้วนอย่างน่าพอใจ เว้นแต่ได้รับการ อนุมัติจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องหรือถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นอนุมัติ

### 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการชี้แจงและควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของ



ผลิตภัณฑ์ เพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ การควบคุมต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องถูกกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธี ดังนี้

- a) กำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) ที่พบ
- b) อนุมัติให้ใช้ ตรวจสอบปล่อยหรือยอมรับให้ใช้ภายใต้ความยินยอมของผู้มีอำนาจหรือลูกค้า ตามความเหมาะสม
- c) ป้องกันการนำไปใช้งานหรือการนำไปประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์เดิม บันทึกของลักษณะข้อบกพร่องและการดำเนินงานภายหลัง รวมทั้งความยินยอมที่ได้รับต้องได้รับการจัดเก็บ (ดู 4.2.4)

เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้รับการแก้ไขแล้ว ต้องมีการทวนสอบซ้ำอีก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ

ในกรณีพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการส่งมอบหรือเริ่มใช้แล้ว องค์กรต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมกับผลกระทบหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของข้อบกพร่องนั้นๆ

#### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กรต้องกำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ และเพื่อประเมินการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การกำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนี้ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากผลการเฝ้าระวังและการวัด ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า (ดู 8.2.1)
- b) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 7.2.1)
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน และ
- d) ผู้ส่งมอบ

#### 8.5 การปรับปรุง

##### 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

#### 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดขึ้นเพื่อระบุข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับ

- a) การทบทวนข้อบกพร่อง (รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า)
- b) การพิจารณาสาเหตุของข้อบกพร่อง
- c) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องจะไม่เกิดซ้ำ
- d) การพิจารณาและดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น
- e) บันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- f) การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

#### 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องกำหนดการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องถูกจัดขึ้นเพื่อระบุข้อกำหนดต่าง ๆ

สำหรับ

- g) การพิจารณาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นและสาเหตุ
- h) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อป้องกันการเกิดข้อบกพร่อง
- i) การพิจารณาและดำเนินการปฏิบัติการป้องกันที่จำเป็น
- j) การบันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- k) การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้กระทำไป

โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ที่กล่าวมาข้างต้น ถือเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวใจหลักที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง เพราะองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ได้กำหนดไว้เป็นข้อกำหนดบังคับที่หน่วยงานใดที่ต้องการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องครบทุกข้อกำหนด ISO 9001 : 2000

## 2.4 กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติ เพื่อการจัดทำระบบให้บรรลุผลการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มี 6 ขั้นตอน

ธีระพันธ์ พลมณี (2544) ได้กล่าวถึง กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ
2. การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ
3. การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ
4. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
5. การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก
6. การตรวจรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### ขั้นที่ 1 การเตรียมพร้อมการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ

1. การเตรียมความพร้อมความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ

บุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 โดยเฉพาะต้องเข้าใจและตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบอย่างชัดเจนและถูกต้อง จึงจะมีความพร้อมต่อการจัดการระบบดังกล่าว

วัตถุประสงค์หลักในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร โดยทั่วไป คือ

- เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และการรักษาระดับของคุณภาพสินค้าและบริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2. การศึกษาและวางแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

2.1 ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในบทที่ 2 ข้อ 2.2 หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ และข้อ

- 2.3 โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 รวมทั้งข้อกำหนด ISO 9004 : 2000
- 2.2 แต่งตั้งคณะทำงาน ได้แก่ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านบริหารคุณภาพ (QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE : QMR )  
เจ้าหน้าที่ระบบคุณภาพ เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
- 2.3 จัดทำแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 โดยคณะทำงาน
3. การเตรียมความพร้อมของผู้บริหารในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ  
คำถามเพื่อแสดงความพร้อมในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 – 2000
- **กระบวนการและระบบในการบริหาร (ข้อ 4.1)**
    - ผู้บริหารมีการดำเนินกระบวนการในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อบรรลุเป้าหมายในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้อย่างไร
  - **การเอกสาร (ข้อ 4.2)**
    - มีการใช้เอกสาร และบันทึกต่าง ๆ ในการช่วยสนับสนุนประสิทธิผล และประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กรอย่างไร
  - **ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (ข้อ 5.1)**
    - ผู้บริหารระดับสูงมีการแสดงความเป็นผู้นำ ความมุ่งมั่นหรือพันธกิจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพอย่างไร
  - **ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 5.2)**
    - องค์กรมีการกำหนดความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า โดยให้ทราบเรื่องต่างๆ อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร
    - องค์กรมีการกำหนดบุคลากร ทักษะความสามารถ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นเรื่องการบรรลุตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ คาดหวัง และเกิดความพึงพอใจไว้อย่างไร
    - องค์กรมีการพิจารณาในการสร้างความเชื่อมั่น และการสร้างระบบเพื่อควบคุม “ผู้ขาย” ไว้อย่างไร
    - องค์กรมีการกำหนดความต้องการ และความคาดหวังของผู้อื่นที่

เกี่ยวข้องในการจัดตั้งวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไว้อย่างไร

- องค์กรมีการพิจารณาในการนำกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้ามาปฏิบัติไว้อย่างไร

- **นโยบายคุณภาพ (ข้อ 5.3)**

- มีระบบการทำความเข้าใจกับนโยบายที่กำหนดในการที่จะทำให้นับใจว่าสามารถปฏิบัติได้ตามสิ่งที่ถูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการและคาดหวังไว้อย่างไร
- นโยบายได้แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติได้ และมีการแสดงถึงการปรับปรุงพัฒนาระบบไว้อย่างไร
- นโยบายได้สื่อให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ และอนาคตในการบริหารงานในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรไว้อย่างไร

- **การวางแผนงาน (ข้อ 5.4)**

- ได้กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างไร
- วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ มีการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างไร
- ผู้บริหารมีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไว้อย่างไร

- **ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (ข้อ 5.5)**

- ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรไว้อย่างไร
- มีการสื่อสารในเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ด้านคุณภาพ วัตถุประสงค์ และผลการปฏิบัติได้ตามประสิทธิผลในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องไว้อย่างไร

- **การทบทวนของฝ่ายบริหาร (ข้อ 5.6)**

- ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดเรื่องต่าง ๆ ที่จะนำเข้าไปประชุมของฝ่ายบริหารไว้อย่างไร
- ในการทบทวนของฝ่ายบริหาร มีการพิจารณาประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพของระบบงานบริหารคุณภาพขององค์กรไว้อย่างไร

- **การบริหารทรัพยากร (ข้อ 6.1)**
  - ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนทรัพยากรในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพตามเวลาที่เหมาะสมไว้อย่างไร
- **บุคลากร (ข้อ 6.2)**
  - ผู้บริหารมีระบบการส่งเสริมและสร้างความร่วมมือกันในองค์กร เพื่อการบริหารระบบบริหารคุณภาพให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการพิจารณาทักษะความสามารถของบุคลากรในองค์กร ให้เหมาะสมกับการดำเนินระบบทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตไว้อย่างไร
- **โครงสร้างพื้นฐาน (ข้อ 6.3)**
  - ผู้บริหารมีการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับการดำเนินระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์คุณภาพไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการพิจารณาสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เหมาะสมกับโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการดำเนินระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
- **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ข้อ 6.4)**
  - ผู้บริหารมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการส่งเสริม มีการปรับสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
- **ข้อมูลข่าวสาร**
  - ผู้บริหารได้กำหนดให้มีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมกับการบริหารงาน หรือการตัดสินใจในระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
- **ผู้ขาย และผู้ถือหุ้น**
  - ผู้บริหารมีการกำหนดวิธีการในการคัดเลือกสินค้าที่ซื้อ และวางแผนกลยุทธ์สำหรับพัฒนาพวกเขาไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาผู้ขายไว้อย่างไร
- **ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น**
  - องค์กรได้มีการจัดให้มีทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินระบบการควบคุมกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสินค้าและบริการ

ไว้อย่างไร

- **ทรัพยากรด้านการเงิน**
  - ผู้บริหารมีการวางแผน จัดหา ควบคุม และเฝ้าติดตามทรัพยากรด้านการเงิน เพื่อการปฏิบัติการระบบบริหารคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กรไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการส่งเสริมความตระหนักของบุคลากรในองค์กรทั้งนี้เพื่อเหมาะสมระหว่างต้นทุน และตัวสินค้าไว้อย่างไร
- **ความเชื่อมั่นในตัวสินค้า (ข้อ 7.1)**
  - ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดกระบวนการที่สามารถจะทำให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินการสร้างความเชื่อมั่นและกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ ในการควบคุมกระบวนการอย่างไร
- **กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ (ข้อ 7.2)**
  - ผู้บริหารมีการกำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการกำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคาดหวังไว้อย่างไร
- **การออกแบบ และการพัฒนา (ข้อ 7.3)**
  - ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไว้อย่างไร
  - มีการกำหนดกระบวนการบริหารงานออกแบบ และการพัฒนาในทางปฏิบัติ รวมทั้งมีการกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานออกแบบที่วางไว้อย่างไร
  - มีการกำหนดกิจกรรม เช่น การทบทวนงานออกแบบ การตรวจพิสูจน์ การตรวจรับรองความถูกต้อง และการบริหารงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการออกแบบ และพัฒนาไว้อย่างไร
- **การจัดซื้อ (ข้อ 7.4)**
  - ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดกระบวนการในการจัดซื้อ เพื่อให้แน่ใจ

- ว่าสินค้าที่ซื้อเป็นไปตามความพึงพอใจขององค์กรไว้อย่างไร
- มีการกำหนดกระบวนการบริหารการจัดซื้อไว้อย่างไร
  - องค์กรมีการกำหนดวิธีการในการยอมรับสินค้าที่ซื้อให้เป็นไปตามคุณลักษณะ หรือสิ่งที่ต้องการไว้อย่างไร
- **การดำเนินการผลิต และบริการ (ข้อ 7.5)**
    - ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดปัจจัยนำเข้าในกระบวนการสร้างความเชื่อมั่น เพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่ลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องการไว้อย่างไร
    - มีการกำหนดแนวทางในการบริหารกระบวนการในการสร้างความเชื่อมั่น โดยเริ่มจากปัจจัยนำเข้าจนกลายเป็นตัวสินค้าหรือบริการไว้อย่างไร
    - มีการกำหนดกิจกรรม เช่น การตรวจพิสูจน์ และการตรวจรับรองความถูกต้องในกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นไว้อย่างไร
  - **การควบคุมเครื่องมือตรวจวัด และตรวจติดตาม (ข้อ 7.6)**
    - ผู้บริหารมีการควบคุมเครื่องมือตรวจวัด และตรวจติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถทำงานและมีการใช้ข้อมูลที่ต้องการไว้อย่างไร
  - **การตรวจวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (ข้อ 8.1)**
    - ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงความสำคัญของกิจกรรมในการตรวจวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่าผลลัพธ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ไว้อย่างไร
  - **การตรวจวัด และการตรวจติดตาม (ข้อ 8.2)**
    - ผู้บริหารได้กำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าได้ใช้ข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาระบบไว้อย่างไร
    - ผู้บริหารได้กำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบได้อย่างไร
    - องค์กรมีการใช้ระบบการประเมินตนเองในระบบบริหารคุณภาพ สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยรวมไว้อย่างไร
  - **การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อ 8.3)**



- องค์กรมีการควบคุมกระบวนการ และสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไว้อย่างไร
- องค์กรมีการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่พบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาระบบไว้อย่างไร
- การวิเคราะห์ข้อมูล (ข้อ 8.4)
  - องค์กรมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพ และในการกำหนดเรื่องต่าง ๆ ที่จะปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
- การปรับปรุง (ข้อ 8.5)
  - ผู้บริหารได้ใช้ระบบการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อการประเมิน และการกำจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารได้ใช้ระบบการปฏิบัติการป้องกันในการที่จะป้องกันความสูญเสียต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างไร
  - ผู้บริหารมีการใช้ระบบการปรับปรุงพัฒนา และเครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพขององค์กรไว้อย่างไร

## ขั้นที่ 2 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

### 1. การกำหนดโครงสร้างของเอกสาร

โครงสร้างเอกสารที่ใช้ในการดำเนินระบบส่วนใหญ่ประกอบด้วยเอกสาร 4 ระดับ คือ

- เอกสารคู่มือคุณภาพ ( Quality Manual )
- เอกสารระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( Procedure )
- เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ( Work Instruction )
- เอกสารสนับสนุนอื่น และแบบฟอร์ม ( Supporting Documents and Forms )

โดยที่ในแต่ละเอกสารมีความสำคัญต่างกันคือ

- เอกสารคู่มือคุณภาพ ใช้ในการกำหนดนโยบาย ( Policy ) ในการบริหารงานของแต่ละกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และข้อกำหนดตามมาตรฐานฯ
- เอกสารระเบียบปฏิบัติ ใช้ในการกำหนดแผนการทำงาน ( Strategy ) แสดง

รายละเอียดว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร (แบบสั้น) และอ้างอิงไปถึงเอกสารวิธีปฏิบัติงาน และแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานในระบบ

- เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ใช้ในการกำหนดกลวิธีการทำงาน (Tactics) แสดงรายละเอียดการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน ซึ่งมีวิธีพิจารณาในการจัดทำ คือ ถ้าเนื้องานมีรายละเอียดมาก มีการกำหนดเกณฑ์ในการทำงานและตัดสินใจ เนื้อหาจะมีการปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น เนื่องจากจะต้องปรับให้เป็นที่ไป ตามแผนการ และนโยบายที่อาจปรับเปลี่ยนไป
- เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ใช้ช่วยในการทำงานให้สมบูรณ์มากขึ้น
- แบบฟอร์ม ใช้เป็นกรอบในการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานที่กำหนด ซึ่งบันทึกจะต้องแสดงถึงผลการปฏิบัติตาม เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเอกสารปฏิบัติงานทั้งหมด

## 2. การกำหนดรูปแบบของเอกสารควบคุม

โดยที่วัตถุประสงค์หลักของการควบคุมเอกสารในระบบ คือเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นเอกสารที่มีระดับการแก้ไข เดียวกัน (Revision) ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ควบคุมสามารถที่จะกำหนดได้ดังนี้

### 2.1 การกำหนดรหัสเอกสาร ตัวอย่างเช่น

	ใช้รหัส
● เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM
● เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	QP
● เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	QW
● เอกสารสนับสนุนอื่น และแบบฟอร์ม (Supporting document and Forms)	QS and QF

### 2.2 การกำหนดหมายเลขเอกสาร ตัวอย่างเช่น

- QM - 01
- QP - 01 เรียงลำดับเรื่อยไปตามจำนวนของระเบียบปฏิบัติที่จะเกิด
- QW - 01 เรียงลำดับเรื่อยไปตามจำนวนของระเบียบปฏิบัติที่จะเกิด
- QS - 01 เรียงลำดับเรื่อยไปตามจำนวนเอกสารที่เกิด
- QF - 01 เรียงลำดับเรื่อยไปตามจำนวนเอกสารที่เกิด เป็นต้น

(การกำหนดรหัสหมายเลขขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละองค์กร)

### 2.3 การกำหนดสัญลักษณ์การควบคุมเอกสาร เช่น

- มีการกำหนดวันที่บังคับใช้เอกสาร (Effective date)
- มีการกำหนดระดับการแก้ไขเอกสาร (Revision)
- มีการกำหนดผู้ที่มีอำนาจในการตรวจสอบและอนุมัติ (Authorized approve)
- มีการทำเครื่องหมายควบคุมที่ตัวเอกสาร (Controlled mark) เช่น กำหนดว่า “เอกสารควบคุม” เป็นต้น

### 2.4 วิธีการควบคุมเอกสารในระบบ

วิธีการที่ใช้โดยทั่วไปเริ่มตั้งแต่การกำหนดให้มีเอกสาร การจัดทำเอกสารประเภทต่างๆ การแจกจ่ายไปในส่วนงานต่าง ๆ ที่ใช้เอกสาร การควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อต้องการใช้อ้างอิงทำงานสามารถหาได้ทันที การควบคุมให้แน่ใจว่าเป็นฉบับปัจจุบันเสมอ การกำหนดหลักฐานในการรับและคืนเอกสาร การกำหนดวิธีการในการแก้ไขเอกสาร การกำหนดวิธีการทำลายเอกสารในระบบ

ส่วนใหญ่ผู้ที่จะต้องรับผิดชอบในการควบคุมเอกสารที่ใช้ในระบบคือ หน่วยควบคุมเอกสารกลาง และผู้ควบคุมเอกสารของแต่ละฝ่าย ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบเป็นระยะให้แน่ใจว่าองค์กรมีเอกสารที่มีการแก้ไขในระดับเดียวกันตลอดในทุก ๆ ส่วนงาน และจะต้องช่วยสร้างระบบการจัดเก็บ จัดหาเอกสารให้สะดวกเพื่อที่เมื่อต้องการใช้อ้างอิงสามารถจะนำมาใช้ได้ทันที

ในมาตรฐานฉบับใหม่จะต้องมีการจัดเก็บ “เอกสารที่ไม่ใช้แล้ว” หรือ “เอกสารที่มีการแก้ไข” โดยกำหนดว่าจะต้องมีระบบการจัดเก็บตามมาตรฐาน “การจัดเก็บบันทึกต่างๆ ที่ใช้ในระบบ”

## 3. การเขียนเอกสารและระเบียบปฏิบัติ

โดยทั่วไปเอกสารระเบียบปฏิบัติ (Procedure) หรือบางหน่วยงานเรียกเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะมีการกำหนดขึ้นโดยมีรูปแบบที่ชัดเจนทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเอกสารในการอ้างอิงในการปฏิบัติงานตามระบบตลอดไป และส่วนมากจะเป็นเอกสารที่ใช้ในการบริหารงาน โดยใช้กับระดับหัวหน้างานขึ้นไป

ซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็นภาคปฏิบัติการ 2 ส่วน คือ

- 1) ส่วนการควบคุมการปฏิบัติงานหลัก หรือการควบคุมกระบวนการในการบริหารระบบคุณภาพ หรือกระบวนการในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับสินค้าและบริการ โดยประมาณคือ 75% ของระบบทั้งหมด
  - 2) ส่วนที่เป็นการควบคุมระบบบริหารคุณภาพ เพื่อใช้ในการรักษาระบบการบริหารคุณภาพ โดยประมาณคือ 25% ของระบบทั้งหมด
- ในการจัดทำระเบียบปฏิบัติจะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคือ จะต้องจัดทำระเบียบฯ ดังกล่าวเพื่อเป็น
- แนวทางในการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน และการแบ่งแยกเป็นกิจกรรม และ
  - จะต้องพิจารณาเนื้อหาให้สามารถใช้อ้างอิงในการฝึกอบรม แต่ขอให้เนื้อหาหนักในส่วนแรกมากกว่า

ในการเขียนระเบียบปฏิบัตินั้นวิธีพิจารณาจัดทำจะต้องกำหนดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม โดยปรับจากสถานที่จัดเตรียมไว้แล้วซึ่งโดยทั่วไปมีขั้นตอนการปฏิบัติงานบ้างแล้ว ซึ่งได้จากการเขียนในสิ่งที่ปฏิบัติอยู่และต้องตัดต่อ โดยอาจจะต้องอาศัยการประชุมปรึกษาในแต่ละส่วนงานเพื่อประกอบเป็นระเบียบปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนงาน

### 3.1 โครงสร้างของระเบียบปฏิบัติประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ การเขียนให้ถามตัวเองว่าทำไมถึงมีระเบียบเรื่องนั้น เช่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายคุณภาพ หรือเพื่อให้แน่ใจว่างานนั้นได้รับการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น
- ขอบเขต ขอให้พิจารณา 2 ประเด็น
  - ขอบเขตของกิจกรรมงานจากเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด เช่น ระเบียบการจัดซื้อ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการขอซื้อสิ่งของจากฝ่ายต่าง ๆ จนถึงสามารถจัดหาสิ่งของให้ได้ เป็นต้น
  - การบังคับใช้ระเบียบดังกล่าว เช่น ใช้บังคับสำหรับฝ่ายบริหารหรือกิจกรรมบังคับเฉพาะ ส่วนที่เป็นการจัดซื้อสิ่งของหลักในการผลิต ทั้งนี้ไม่รวมเครื่องเขียนที่นำมาใช้เอง เป็นต้น
- คำจำกัดความ ใช้อธิบายคำศัพท์ที่คิดว่าเมื่อเขียนแล้วไม่สามารถเกิดความเข้าใจได้ตรงกัน
- ความรับผิดชอบ คือ ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมงาน

- ระเบียบปฏิบัติ เป็นหัวใจที่สำคัญเนื่องจากเป็นส่วนที่แสดงวิธีการทำงานตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดตามขอบเขตที่กำหนด
- เอกสารอ้างอิง คือ เอกสารอื่นที่มีการเขียนกระทบถึง หรือพาดพิงถึง เช่น วิธีปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมการตรวจรับสินค้าจะมีวิธีปฏิบัติงานในการแสดงถึงแผนการสุ่มตรวจ หลักเกณฑ์วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบ เป็นต้น และอาจมีระเบียบปฏิบัติอื่นซึ่งถูกพาดพิง เช่น ในกรณีที่เกิดข้อบกพร่องในระบบจะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา เป็นต้น
- เอกสารบันทึก คือ เอกสารที่ใช้ในการบันทึกกิจกรรม หรือขั้นตอนงานที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติ เช่น เอกสารบันทึกการตรวจรับสินค้า เป็นต้น ซึ่งในข้อนี้เองเพื่อเป็นการสะดวกต่อการกำหนดผู้จัดเก็บ และระยะเวลาในการจัดเก็บก็อาจกำหนดรายละเอียดดังกล่าวไว้ที่ข้อนี้เลย เช่น เอกสารรายงานการตรวจรับสินค้า จัดเก็บโดยหัวหน้าฝ่ายควบคุมคุณภาพ เป็นระยะเวลา 3 ปี เป็นต้น

### 3.2 โครงสร้างของการเขียนระเบียบปฏิบัติสำหรับแต่ละกิจกรรม

การเริ่มต้นแบบง่ายควรใช้ Flow Chart ช่วยในการลำดับกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในผังวงจรธุรกิจ หรือผังภารกิจของแต่ละองค์กร ซึ่งจะต้องนำกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นของกระบวนการมากำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ

ในการเขียนระเบียบปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงโครงสร้างในแต่ละข้อ ดังนี้ คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร (อาจมีการอ้างอิงถึงวิธีปฏิบัติงาน - QW) และบันทึกผลการปฏิบัติงาน หรือได้ผลงานเป็นอะไร ตัวอย่าง

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เป็นผู้จัดทำหลักเกณฑ์ในการรับสมัครงาน โดยรายละเอียดการปฏิบัติงานจาก QW-XX-X และบันทึกผลการปฏิบัติงานลงใน “ระเบียบการรับสมัครงาน” เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจรับสินค้า เป็นผู้ตรวจรับวัตถุดิบที่เข้ามา โดยปฏิบัติตามวิธีการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจรับสินค้า (QW-XXX) และบันทึกผลการตรวจสอบลงใน

“รายงานการตรวจรับสินค้า” พร้อมส่งให้หัวหน้าฝ่ายฯ ตรวจสอบ และอนุมัติต่อไป เป็นต้น

3.3 การเขียนเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

สำหรับการเขียนเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะมีได้กำหนดรูปแบบที่ชัดเจน นั้นหมายความว่าถ้าเรื่องใดถูกกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงาน ก็จะมีการตั้งชื่อเรื่อง และเริ่มกิจกรรม โดยกำหนดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม 1,2,3... ได้เลย ซึ่งขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของแต่ละองค์กร จะต้องมรูปแบบที่ชัดเจนก็ได้ ไม่มีก็ได้

โดยทั่วไปมีวิธีพิจารณาในการจัดทำเอกสาร วิธีปฏิบัติงาน คือ

- กรณีที่เนื้อหาสั้น ๆ เป็นขั้นตอนรายละเอียด
- กรณีที่เนื้อหาเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำงาน การตัดสินใจ และมีตัวเลขที่เป็น Parameter ที่จะต้องปฏิบัติตาม
- กรณีที่มีเนื้อหามาก และมีการแก้ไขบ่อย

ส่วนมากเอกสารที่เป็นวิธีปฏิบัติงานในระบบฯ จะกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนกิจกรรม การควบคุมกระบวนการในการผลิตหรือให้บริการ (ข้อกำหนดข้อ 7)

ขั้นที่ 3 การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

เมื่อองค์กรได้จัดทำเอกสารระบบคุณภาพที่สอดคล้องกับระบบการทำงานและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ต้องมีการสื่อสารภายในให้กับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบเอกสารคุณภาพ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า

ขั้นที่ 4 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. ตารางที่ 2.2 คำศัพท์การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจติดตาม	กระบวนการที่ถูกจัดทำเป็นเอกสาร อย่างเป็นระบบและเป็นอิสระเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมหลักฐานการตรวจติดตาม และประเมินอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตัดสินใจการบรรลุตามเกณฑ์การตรวจติดตาม
ทีมตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตามหนึ่งคนหรือมากกว่าที่ดำเนินการตรวจติดตาม
ผู้ตรวจติดตาม	บุคคลที่มีความสามารถในการดำเนินการตรวจติดตาม

โปรแกรมการตรวจติดตาม	ชุดของการตรวจติดตามหนึ่งหรือมากกว่าที่วางแผนไว้ เพื่อครอบคลุมเฉพาะและชี้นำไปสู่เป้าประสงค์ที่เฉพาะ
ผู้ถูกตรวจติดตาม	องค์กรที่ถูกตรวจติดตาม
สิ่งที่พบในการตรวจติดตาม	ผลของการประเมินหลักฐานของการตรวจติดตามที่รวบรวมได้เทียบกับเกณฑ์การตรวจติดตาม
หลักฐานของการตรวจติดตาม	บันทึก คำกล่าวถึงความจริงหรือสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเกณฑ์การตรวจติดตามและสามารถพิสูจน์ได้
ผลสรุปการตรวจติดตาม	ผลลัพธ์ของการตรวจติดตามที่นำเสนอโดยทีมตรวจติดตามภายหลัง การพิจารณาถึงสิ่งที่ตรวจพบทั้งหมดในการตรวจติดตาม
ลูกค้าตรวจติดตาม	องค์กรหรือบุคคลที่ร้องขอให้มีการตรวจติดตาม
เกณฑ์การตรวจติดตาม	ชุดของนโยบาย ระเบียบปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่ถูกใช้ในลักษณะอ้างอิง
ผู้ชำนาญการด้านเทคนิค	บุคคลที่มีความรู้หรือความชำนาญเฉพาะทางที่เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่จะตรวจติดตาม

## 2. วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

- เป็นการตรวจติดตามดูการนำไปปฏิบัติขององค์กรเปรียบเทียบกับ
  - แผนที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือบริการ (7.1)
  - ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
  - ข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรได้กำหนดขึ้น เช่น TQM, Six Sigma, QCC, QFD, BSC, QA เป็นต้น
- เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบดูว่า องค์กรมีการนำระบบไปปฏิบัติ และรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

## 3. โครงสร้างของการตรวจติดตาม

- 3.1 การเตรียมความพร้อมในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.2 การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.3 การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 3.4 การดำเนินการทวนสอบ แนวทางการปฏิบัติการแก้ไข
- 3.5 การติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน

## ขั้นที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

หลังจากที่มีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน องค์กรต้องจัดให้มีการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจติดตามองค์กรที่ต้องการขอการรับรองการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

#### **ขั้นที่ 6 การตรวจรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ**

เป็นกระบวนการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กรที่กำหนด เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของการทำงานและถือเป็นการพัฒนาปรับปรุงองค์กรอย่างยั่งยืน และที่สำคัญเป็นการรักษาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกระบวนการจัดทำระบบบริหาร ISO 9000 : 2000 ทั้ง 6 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการจัดทำระบบดังกล่าว

### **2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000**

จรินทร์ นิตยานุภาพ (2539 : 159) กล่าวว่าอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงาน ISO 9000 ขาดประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ขาดพันธสัญญาจากผู้บริหารระดับสูง
2. ล้มเหลวในการร่วมกับทุกคนในองค์กร
3. ล้มเหลวในการตรวจติดตามความคืบหน้าและชี้แจงกำหนดเสร็จ

บรรจง จันทมาศ (2541 : 90) กล่าวถึง วิกฤติปัจจัยแห่งความสำเร็จ ISO 9000 มีดังนี้

1. ต้องพร้อมในเรื่องเอกสารต่างๆ
2. ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการปฏิบัติตามเอกสาร
3. ต้องมีการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่มีข้อบกพร่อง
4. ต้องมีการป้องกันไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นอีก
5. ต้องมีการติดตาม ประเมิน ตรวจสอบระบบอย่างต่อเนื่อง
6. ต้องมีผู้บริหารที่สามารถชี้แจงแสดงผลได้ว่า มีระบบคุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

สมโภชน์ อุคมศรี (2541 : 34) กล่าวว่า การรักษาระบบ ISO 9000 เป็นสิ่งที่ยากที่สุดของบริษัทต่างๆ ที่ได้รับใบรับรองแล้ว และได้ขอเสนอแนะในการรักษาระบบ



## ISO 9000 ดังนี้

1. ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร ISO 9000 ที่เกี่ยวข้อง
2. ใช้การตรวจติดตามภายใน เป็นเครื่องมือของการค้นหาข้อบกพร่องของระบบ และปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. การเฝ้าติดตามการปฏิบัติ การแก้ไขอย่างสม่ำเสมอจากผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
4. ทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ
5. เฝ้าติดตามค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (2541) ไว้ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและให้ความร่วมมือ
3. มีการติดตามและปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. มีงบประมาณเพียงพอ

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- พิพัฒน์ สันติฉัตรนที ( 2546 : 56,57 ) การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 กล่าวว่า องค์กรที่ต้องการจัดทำระบบบริหารคุณภาพให้ประสบความสำเร็จ ควรดำเนินการ ดังนี้
  1. ฝ่ายบริหารระดับสูง ต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั้งในเรื่องของนโยบายและงบประมาณที่จะผลักดันให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ประกาศนโยบายคุณภาพให้ทุกคนในองค์กรรู้ทั่วกันเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น
  2. ควรส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพกับพนักงานทุกคนทุกระดับ เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ เช่น จัดการฝึกอบรมหลักสูตร ISO 9000 เบื้องต้น เป็นต้น
  3. การประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ควรทำอย่างต่อเนื่อง เช่น การประกวดคำขวัญ การจัดนิทรรศการ การแจกแผ่นพับ เป็นต้น เพื่อให้เป็นการกระตุ้นและชักจูงให้ทุกคนในองค์กรให้

ความสำคัญในเรื่องนี้

4. ควรมีการปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่า การปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9000 ไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน
5. ควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม ผ่านทางกิจกรรม 5 ส กิจกรรม QCC เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยเช่นกัน
6. หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบด้านการมาตรฐาน ควรเร่งทำการเผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เข้าไปใช้ในองค์กร อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรนั้นๆ และประเทศชาติในระยะยาว

ทั้งนี้หากทุกองค์กรมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 และกระบวนการการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ตลอดจนปัจจัยที่มีผลความสำเร็จของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 บุคลากรทุกคนก็จะให้ความสำคัญและความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง เพราะรู้ว่า ISO 9000 คือใครสำคัญอย่างไร มาจากไหน มาทำไม ทำแล้วได้อะไร

**บทที่ 3**

**วิธีการศึกษา**

จากการศึกษาแนวรอบความคิด ของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ และนักวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาการจัดทำคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากบริษัท SGS (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2550 ทั้งนี้มีวิธีการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิมา อ้างอิงการศึกษา ได้แก่

1. ตำราการจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000
2. เอกสารการอบรมหลักสูตร Internal Auditor ISO 9001 : 2000
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของบริษัท MKST มีจำนวน 45 คน โดยศึกษา เนื้อหาด้านการบริหารระบบคุณภาพสอดคล้องข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงมีนาคม 2551

**บทที่ 4**

**ผลการศึกษา**

การศึกษาเรื่อง การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST ผู้ศึกษา ได้ศึกษาข้อมูลทุกมิติอ้างอิงจากตำราวิชาการ เอกสารการอบรม ผลงานที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลจากแหล่งดังกล่าวมารวบรวมและศึกษา จึงขอนำเสนอข้อมูลที่ศึกษาไว้ ดังนี้

**4.1 การศึกษาการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบบริหาร  
คุณภาพ ISO 9000 : 2000**

จากการศึกษาพบว่า องค์กรที่ต้องการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 :2000 บุคลากรในองค์กรนั้นๆ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างถูกต้องชัดเจน และที่สำคัญต้องตระหนักและเข้าใจในวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดทำระบบดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติตามระบบได้อย่างสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้า

คณะผู้บริหารของบริษัท MKST จึงมีนโยบายบริษัท โดยต้องการบริการการจัดฝึกอบรมให้กับลูกค้าอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากลจนเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้น บริษัท จึงได้ขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากบริษัท SGS โดยมีกระบวนการดำเนินงานตามระบบดังกล่าว ดังต่อไปนี้

**4.1.1 การเตรียมความพร้อมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000**

**1. ด้านบุคลากร**

- 1.1 คณะผู้บริหารบริษัท MKST แต่งตั้งคณะทำงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน และคณะที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 [ ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ก. ]
- 1.2 จัดทำโครงสร้างบุคลากรบริษัท MKST/สถาบันฝึกอบรม MK และสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างดังกล่าว [ ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ข. ]
- 1.3 จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับบุคลากรของบริษัท MKST ทุกคนในหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ISO 9000 : 2000” และหลักสูตร “การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ” สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม

## ระบบคุณภาพภายใน

### 2. ด้านการจัดการระบบ

2.1 คณะทำงานและหัวหน้างานทุกหน่วยงานประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ของบริษัท MKST ( สถาบันฝึกอบรม MK ) [ ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ก. ]

2.2 ผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงาน ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ข้อตกลงระหว่างบริษัทกับลูกค้า ของบริษัท MKST ( สถาบันฝึกอบรม ) [ ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ง. ]

2.3 ผู้บริหาร คณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประชุมร่วมกัน เพื่อทบทวนและจัดทำระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า โดยให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่

- ⊙ ข้อกำหนดที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ
- ⊙ ข้อกำหนดที่ 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- ⊙ ข้อกำหนดที่ 6 การจัดการทรัพยากร
- ⊙ ข้อกำหนดที่ 7 การผลิต/การบริการ
- ⊙ ข้อกำหนดที่ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

2.4 คณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ร่วมกันวางแผนและจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ โดยให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

#### 4.1.2 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

คณะทำงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนงาน จัดทำเอกสารระบบคุณภาพของบริษัท MKST ได้แก่

##### 1. เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM)

จัดทำโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก จ.]

##### 2. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure : QP)

จัดทำโดย บุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ฉ.] เช่น

2.1 งานส่วนกลาง QMR เช่น QP-01 : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, QP-02 : การควบคุมเอกสารและข้อมูล, QP-03 : การปฏิบัติการแก้ไขและ

ป้องกัน , QP-04 : การควบคุมบันทึกคุณภาพ, QP-05 : การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน , QP-06 : การชี้แจงและสอบกลับผลิตภัณฑ์ , QP-09 : การควบคุมคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า

2.2 งานฝึกอบรมภายใน เช่น QP-07 : การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด ,QP-08 : การควบคุมทรัพย์สินของวิทยากร ,QP-11 : การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI ,QP-15 : การคัดเลือกวิทยากรภายในและพัฒนาบุคลากร

2.3 งานพัฒนาหลักสูตรและประเมินผล เช่น QP-10 : การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK, QP-13 : การออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม,QP-18 : การควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ/สื่อการสอน, QP-19 : การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร MK

2.4 งานฝึกอบรมภายนอก เช่น QP-12 : การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้าสถาบันภายนอก

2.5 งานพัฒนาสื่อ เช่น QP-14 : การออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ ,QP-17 : งานซ่อมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

2.6 งานจัดซื้อ เช่น QP-16 : การจัดหา/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย

2.7 งานอาคารและสถานที่ เช่น QP-17 : งานซ่อมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

2.8 งานครู OJT เช่น QP-10 : การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK ,QP-20 : การให้บริการ On the job training ลูกค้า MK

### 3. เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

จัดทำโดย บุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ [ดังตัวอย่างเอกสารภาคผนวก จ.] เช่น

3.1 งานฝึกอบรมภายใน เช่น WI-15-01 : การฝึกและเรียนรู้งานที่สาขาสำหรับพนักงานใหม่, WI-15-02 : การพัฒนาการสอนหัวข้อภายในใหม่, WI-15-03 : การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมกับสถาบันภายนอก, WI-15-04 : การพัฒนาบุคลากรของสถาบันฝึกอบรม

3.2 งานพัฒนาสื่อ เช่น WI-14-01 : วิธีการผลิตสื่อ POWER POINT, WI-14-02 : วิธีการผลิตวีซีดี, WI-14-03 : วิธีการผลิตป้ายข้อความ

### 4. เอกสารสนับสนุนอื่นและแบบฟอร์ม (Supporting Documents and Forms)

จัดทำโดย บุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก  
จ.] เช่น

- 4.1 FM-02-01 : ใบคำร้องขอแก้ไขเอกสาร ( DAR )
- 4.2 FM-05-02 : แผนงานการตรวจสอบภายใน (International  
Quality Audit Plan)
- 4.3 FM-10-02 : บันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK
- 4.4 FM-11-16 : การประเมินผลการฝึกอบรม
- 4.5 FM-11-26 : CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม
- 4.6 FM-14-03 : บันทึกการออกแบบ /พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์

#### 4.1.3 การปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

##### 1. สื่อสารภายในบริษัท MKST

ผู้บริหารและคณะทำงานจัดประชุม เพื่อสื่อสารภายในบริษัทให้  
บุคลากรทุกคนได้รับทราบ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ  
ของการปฏิบัติงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนเอกสาร  
ระบบคุณภาพต่าง ๆ ที่ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรทุก  
หน่วยงานได้ศึกษาและเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ อันส่งผลให้  
สามารถปฏิบัติได้สอดคล้องกับข้อกำหนด/หลักเกณฑ์ต่างๆ ของบริษัท  
อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง

##### 2. ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพโดยอ้างอิงเอกสารระบบคุณภาพของ บริษัท

ผู้เกี่ยวข้องทุกคนศึกษาและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ โดย  
ให้สอดคล้องกับเอกสารระบบคุณภาพ และจัดทำ จัดเก็บ บันทึกคุณภาพ  
ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐาน เพื่อยืนยันว่าบุคลากรปฏิบัติ  
ตามได้สอดคล้องกับข้อกำหนดและเอกสารระบบคุณภาพจริง

##### 3. ประเมินผลการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพภายในหน่วยงาน

กรณีที่ผู้ปฏิบัติตามสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือเกิด  
ปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน จัดให้มีการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงาน  
ภายในหน่วยงานตน และสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงานได้  
ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตาม

ขั้นตอนที่ระบุไว้ใน QP-02 : การควบคุมเอกสารและข้อมูล QP-04 : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

#### 4.1.4 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ( Internal Quality Audit : IQA )

##### 1. จัดทำแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คณะทำงานจัดทำแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในของบริษัท [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ช.]

##### 2. สื่อสารและแจกจ่ายเอกสารการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คณะทำงานสื่อสารแผนงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และแจกจ่ายเอกสารประกอบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

##### 3. คณะทำงาน / ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปฏิบัติตามขั้นตอนการตรวจติดตาม ดังนี้

3.1 การเตรียมความพร้อมในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3.2 การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

3.3 การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ช.]

3.4 การดำเนินการทวนสอบ แนวทางปฏิบัติการแก้ไข [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ช.]

3.5 การติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ช.]

ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ใน QP-03 : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน QP-05 : การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

#### 4.1.5 การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

บริษัท MKST ได้ขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพกับสถาบันภายนอก คือ บริษัท SGS (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพด้านการให้บริการจัดอบรมของบริษัท MKST เพื่อยืนยันว่า บริษัทได้ปฏิบัติตามและสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หรือไม่ ซึ่งจะกำหนดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกในรอบ 6 เดือน [ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ช.]

และพบว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามสอดคล้องกับข้อกำหนดดังกล่าว บริษัท SGS (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้มอบใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001



: 2000 ให้กับบริษัท MKST ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2550

#### 4.1.6 การตรวจรักษาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

บริษัท MKST ได้กำหนดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทูกรอบ 6 เดือน การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก โดยบริษัท SGS ทูกรอบ 6 เดือน ตลอดจนมีการสุ่มตรวจสอบและทวนสอบระบบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาสโดยหัวหน้างาน ดังรายละเอียดระบุไว้ใน QP-03 : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน QP-05 : การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

ทั้งนี้ในการปฏิบัติตามระบบเอกสารคุณภาพนั้นจะมีข้อมูลและบันทึกคุณภาพในการอ้างอิง เพื่อการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้า ซึ่งถือเป็นการตรวจรักษาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

และที่สำคัญบริษัทจัดให้มีการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งคณะทำงานจะนำข้อมูลและบันทึกคุณภาพ จากการปฏิบัติการตรวจรักษาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ที่ผ่านการวัด วิเคราะห์ข้อมูล เรียบร้อยแล้ว มาประชุมทบทวนเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท MKST ด้านการให้บริการฝึกอบรม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ใน QP-01 : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

## 4.2 การศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ของบริษัท

### MKST

จากการศึกษาพบว่า ( อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.2 หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ) จากบทที่ 4

ตารางที่ 4.1 การประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ

หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ	การประยุกต์ใช้หลักการของบริษัท MKST
<p><b>หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า</b> <b>นิยาม</b> “องค์กรต้องฟังฟังลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการพยายามที่จะทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้า”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบหาความต้องการความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมของลูกค้า โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลว่าลูกค้าต้องการให้จัดฝึกอบรมหัวข้อใดบ้าง</li> <li>● จัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทและหน่วยงาน รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบริการลูกค้าอย่างชัดเจน และเป็นระบบ</li> <li>● จัดทำระบบการประเมินและติดตามผลของการจัดฝึกอบรม โดยการประเมินผลด้านวัดความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม และติดตามผลโดยภาพรวมของการจัดฝึกอบรมบางหลักสูตรที่สำคัญและลูกค้าต้องการให้ดำเนินการวัดผลโดยเร็วด่วน</li> </ul> <p><b>บริษัทขาดการนำไปใช้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดทำระบบสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า</li> </ul>
<p><b>หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ</b> <b>นิยาม</b> “ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● คณะผู้บริหารร่วมกับบุคลากรกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ KPI ที่ชัดเจนเป็นระบบ</li> <li>● จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถสอดคล้องกับคุณสมบัติและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรทุกตำแหน่ง มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน</li> <li>● จัดระบบการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เช่น แผนการอบรมตาม Training Road Map</li> <li>● จัดทำกิจกรรม 5ส KAIZEN เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด</li> </ul>

<b>หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ</b>	<b>การประยุกต์ใช้หลักการของบริษัท MKST</b>
<p><b>หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วม</b> ของบุคลากร</p> <p><b>นิยาม</b> “พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำกิจกรรม 5ส KAIZEN</li> <li>● ให้บุคลากรจัดทำ Monty Report KPI สำหรับวัดผลการปฏิบัติงานของตนเองเทียบกับเป้าหมาย</li> <li>● จัดทำระบบการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>● จัดการประชุมบุคลากรของบริษัทอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อร่วมกันพิจารณาปัญหาและแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น</li> </ul> <p><b>บริษัทขาดการนำไปใช้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์</li> </ul>
<p><b>หลักการที่ 4 : การบริหารเชิง</b> กระบวนการ</p> <p><b>นิยาม</b> “ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการวิเคราะห์ ประเมินผล การปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงงานและเอกสารระบบคุณภาพให้มีคุณภาพมากขึ้น</li> <li>● มีการจัดกิจกรรม 5ส KAIZEN การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อปรับปรุงกิจกรรมการปฏิบัติงานหลักของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ และ/หรือเกิดประสิทธิผลมากขึ้น</li> <li>● จัดการประเมินผลการจัดฝึกอบรมของผู้เข้าอบรม และจัดทำระบบการควบคุมคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการจัดฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น</li> </ul>
<p><b>หลักการที่ 5 : การบริหารเป็น</b> ระบบ</p> <p><b>นิยาม</b> “การบ่งชี้ การทำความเข้าใจ และการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วย</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เอกสารระบบคุณภาพ</li> <li>● จัดทำ Business Process ของบริษัทอย่างเป็นระบบ</li> <li>● จัดทำการประเมินและวัดผลการดำเนินงาน</li> </ul>

<p><b>หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ</b></p>	<p><b>การประยุกต์ใช้หลักการของบริษัท MKST</b></p>
<p>กระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”</p>	<p><b>ด้านลูกค้า :</b> โดยใช้แบบสอบถามประเมินผลการจัดฝึกอบรม</p> <p><b>ด้านระบบบริหาร :</b> โดยใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ KPI</p> <p><b>ด้านกระบวนการ :</b> โดยใช้วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน</p> <p><b>ด้านผลิตภัณฑ์ :</b> โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของสื่อ/หลักสูตรที่ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน : IQA</li> <li>● ประกาศใช้เอกสารระบบคุณภาพและให้ความรู้ความเข้าใจในการ</li> <li>● ประยุกต์ใช้เอกสารระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p><b>บริษัทขาดการนำไปใช้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เข้าใจขีดความสามารถขององค์กร และข้อจำกัดด้านทรัพยากรมนุษย์ ก่อนการดำเนินการใดๆ</li> </ul>
<p><b>หลักการที่ 6 :</b> การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</p> <p><b>นิยาม</b></p> <p>“การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> <li>● จัดอบรมเอกสารระบบคุณภาพและการสอนงาน On the job Training อย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> <li>● จัดอบรมเอกสารระบบคุณภาพและการสอนงาน On the job Training อย่างต่อเนื่อง</li> <li>● จัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ KPI ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อวัดผลการทำงานอย่างเป็นระบบ และชัดเจน</li> <li>● จัดกิจกรรม KAIZEN</li> </ul>

<b>หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ</b>	<b>การประยุกต์ใช้หลักการของบริษัท MKST</b>
<p><b>หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง</b></p> <p><b>นิยาม</b></p> <p>“การตัดสินใจที่ทรงประสิทธิภาพ ควรดำเนินการบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดระบบการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวัดผลด้านลูกค้า ระบบบริหาร กระบวนการ สินค้า โดยใช้รูปแบบของแบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตการณ์ และใช้หลักการทางสถิติเข้ามาวิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>● คณะผู้บริหารและคณะทำงานระดับหัวหน้างาน ประชุมร่วมกัน เพื่อตัดสินใจการดำเนินงานของบริษัท โดยใช้ผลการวิเคราะห์จากข้อมูล ประสิทธิภาพ และสัญญาณ</li> </ul>
<p><b>หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน</b></p> <p><b>นิยาม</b></p> <p>“องค์กรและผู้ส่งมอบต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและการมีความสัมพันธ์ในเชิงผู้เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย”</p>	<p><b>บริษัทดำเนินการอยู่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการคัดเลือกผู้ขาย โดยกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ขายอย่างเป็นระบบ</li> <li>● จัดทำรายการสินค้า/ผลิตภัณฑ์ของผู้ขาย หรือคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า/ผลิตภัณฑ์ (Specification)</li> <li>● จัดทำการประเมินผลการให้บริการของผู้ขายอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p><b>บริษัทขาดการนำไปใช้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การสร้างความสัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับผู้ขาย</li> <li>● การใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน</li> </ul>

#### 4.3 การศึกษาและเปรียบเทียบการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

จากการศึกษาพบว่า (อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.3 โครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 บทที่ 2 ข้อ 2.4 กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 )

##### 4.3.1 การเตรียมความพร้อมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 การเตรียมความพร้อมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

รายละเอียด ( อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3, 2.4 ขั้นตอนที่ 1 )	การเตรียมพร้อม บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK ( อ้างอิง บทที่ 4 ข้อ 4.1 )
1. การเตรียมความพร้อมความเข้าใจในวัตถุประสงค์การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของบริษัททุกคนให้เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบ</li> </ul>
2. การศึกษาและวางแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>● คณะผู้บริหารศึกษาข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และประกาศแต่งตั้งคณะทำงาน ได้แก่ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ เจ้าหน้าที่ระบบคุณภาพ เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</li> <li>● คณะทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000</li> </ul>
3. การเตรียมความพร้อมของผู้บริหารในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ  3.1 กระบวนการและระบบในการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประชุมร่วมกันกับคณะทำงาน เพื่อกำหนดให้มีเอกสารระบบคุณภาพ และการดำเนินกระบวนการในการบริหารงาน</li> <li>● ประชุมร่วมกันกับคณะทำงาน เพื่อกำหนดให้มีเอกสารระบบคุณภาพ และการดำเนินกระบวนการในการบริหารงาน</li> </ul>
3.2 การเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประกาศให้มีเอกสารระบบคุณภาพ ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และบันทึกคุณภาพ อ้างอิงในการปฏิบัติงานของบริษัททุกหน่วยงาน</li> </ul>

<p>รายละเอียด ( อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3, 2.4 ชั้นตอนที่ 1 )</p>	<p>การเตรียมพร้อม บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK ( อ้างอิง บทที่ 4 ข้อ 4.1 )</p>
<p>3.3 ความ รับผิดชอบของ ฝ่ายบริหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีกระบวนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร โดย คณะทำงานรวบรวมข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารงาน มาตรฐานวัด วิเคราะห์ และ การปรับปรุง เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร บริษัท พิจารณาดัดสินใจการปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน</li> <li>● กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด</li> </ul>
<p>3.4 ความต้องการ และความ คาดหวังของ ลูกค้า หรือผู้ที่ เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดให้มีการสำรวจความต้องการความจำเป็นใน การฝึกอบรม หรือความต้องการด้านสื่อ ประกอบการทำงานของลูกค้า โดยใช้แบบ สอบถาม แบบสัมภาษณ์ ข้อเสนอแนะโดยตรง จากลูกค้า</li> <li>● มีคำบรรยายลักษณะงานของบุคลากรทุก ตำแหน่ง และจัดระบบการพัฒนาศักยภาพโดย มีทักษะความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตาม ลูกค้าต้องการ</li> <li>● มีระบบการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย</li> <li>● ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกับผู้บริหารกำหนด วัตถุประสงค์คุณภาพ และสนับสนุนให้มีการ ประเมินวัดผลการปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนด</li> <li>● มีการจัดทำหลักเกณฑ์ กฏระเบียบ ด้านการ ให้บริการจัดฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมา ประกาศใช้ในบริษัท เช่น หลักเกณฑ์การคัดเลือก วิทยากร ข้อปฏิบัติในการใช้ห้องอบรม เป็นต้น</li> </ul>

<p>รายละเอียด (อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3, 2.4 ชั้นตอนที่ 1)</p>	<p>การเตรียมพร้อม บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK (อ้างอิง บทที่ 4 ข้อ 4.1)</p>
<p>3.5 นโยบาย คุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการประชุมภายในบริษัท เพื่อประกาศใช้นโยบายคุณภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>● นโยบายคุณภาพระบุชัดเจนถึงแนวทางการปฏิบัติ และสามารถวัดผลได้ ดังระบุไว้ในนโยบายคุณภาพ ภาคผนวก ง.</li> <li>● มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ ที่สื่อให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และอนาคตในการบริหารงานในระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ดังระบุไว้ในนโยบายคุณภาพ บริษัท MKST ภาคผนวก ง.</li> </ul>
<p>3.6 การวางแผน งาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท MKST ภาคผนวก ง.</li> <li>● มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพงานฝึกอบรม วัตถุประสงค์คุณภาพ งานพัฒนาหลักสูตรและประเมินผล วัตถุประสงค์ของทุกหน่วยงานในบริษัท</li> <li>● มีการกำหนดหลักเกณฑ์/จัดหา/จัดซื้อทรัพยากรที่จำเป็น ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์</li> </ul>
<p>3.7 ความ รับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการกำหนดคำบรรยายลักษณะงานของบุคลากรทุกตำแหน่ง และประกาศชี้แจงให้บุคลากรรับทราบ</li> <li>● มีการประชุมทบทวนและการจัดทำระบบบริหารคุณภาพได้สอดคล้องกับข้อกำหนดตลอดจนได้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ นโยบายคุณภาพที่กำหนดไว้อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง</li> </ul>



รายละเอียด (อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3, 2.4 ชั้นตอนที่ 1)	การเตรียมพร้อม บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK (อ้างอิง บทที่ 4 ข้อ 4.1)
3.8 การทบทวน ของฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหารทุกรอบ 6 เดือน ดังระบุไว้ใน QP-01 : ขั้นตอนการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร</li> </ul>
3.9 การบริหาร ทรัพยากร (บุคลากร/ โครงสร้าง พื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการประชุมและจัดทำแผนการสรรหา จัดหา ทรัพยากรอย่างน้อยปีละครั้ง ทั้งบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์การใช้งานต่าง ๆ</li> <li>● ส่งเสริมให้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทอย่างต่อเนื่องทุกตำแหน่งงาน</li> <li>● จัดทำระบบการบำรุงรักษาและเชิงป้องกัน เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
3.10 ข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดให้มีการประชุมเพื่อทบทวน และสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการบริหารงานในระบบบริหารคุณภาพ</li> </ul>
3.11 ผู้ขาย และผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผู้ขาย และวิธีการประเมินผู้ขายอย่างเป็นระบบ</li> </ul>
3.12 ความเชื่อมั่นใน ตัวผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน ที่ให้บริการลูกค้า</li> </ul>
3.13 การออกแบบ และการพัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา หลักสูตร สื่อการสอน</li> </ul>
3.14 จัดซื้อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการจัดการ/จัดซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
3.15 การดำเนินการ ผลิตและบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการผลิตผลิตภัณฑ์ และการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรม</li> </ul>

รายละเอียด (อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3, 2.4 ชั้นตอนที่ 1 )	การเตรียมพร้อม บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK (อ้างอิง บทที่ 4 ข้อ 4.1)
3.16 การควบคุม เครื่องมือ ตรวจวัดและ ตรวจติดตาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการควบคุมเครื่องมือตรวจวัด และตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ เช่น แบบทดสอบ สื่อการสอน</li> </ul>
3.17 การตรวจวัด วิเคราะห์ และ การปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการตรวจวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงการให้บริการจัดฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า เช่น ความพึงพอใจด้านฝึกอบรม วัดความพึงพอใจการผลิตสื่อต่างๆ</li> </ul>
3.18 การตรวจวัด และการตรวจ ติดตาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นผู้ตรวจติดตาม</li> </ul>
3.19 การควบคุมสิ่ง ที่ไม่เป็นตาม ข้อกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</li> </ul>
3.20 การวิเคราะห์ ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการวิเคราะห์ข้อมูลของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนด เพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ</li> </ul>
3.21 การปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทำระบบการปรับปรุง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและ/หรือประสิทธิผล ของระบบการบริหารคุณภาพ</li> </ul>

**4.3.2 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ และการปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพ**

จากการศึกษาพบว่า (อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.3,2.4 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)

ตารางที่ 4.3 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพและการปฏิบัติตาม  
เอกสารระบบคุณภาพ

ข้อกำหนดหลัก อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3	อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 2 ชั้นตอนที่ 3 และ ชั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1.1,4.1.2,4.1.3	
	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	การปฏิบัติตามระบบบริหาร คุณภาพ
ข้อที่ 4 : ระบบ บริหาร คุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดรูปแบบของเอกสารแต่ละประเภท ดังระบุใน QP-02 : ชั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูล</li> <li>2) จัดทำผังภารกิจ (Business Process)</li> <li>3) จัดทำเอกสารนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพ</li> <li>4) จัดทำคู่มือคุณภาพ</li> <li>5) จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน</li> <li>6) จัดทำวิธีการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน</li> <li>7) จัดทำแบบฟอร์ม/บันทึกคุณภาพ</li> <li>8) จัดทำ QP-04 : ขั้นตอนการควบคุมบันทึกคุณภาพ</li> </ol>	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

ข้อกำหนดหลัก อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3	อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 2 ชั้นตอนที่ 3 และ ชั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1.1,4.1.2,4.1.3	
	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ
ข้อที่ 5 : ความรับผิดชอบ ด้านการบริหาร	1) จัดทำเอกสารนโยบาย คุณภาพ 2) จัดทำวัตถุประสงค์ คุณภาพ 3) จัดทำผังภารกิจ (Business Process) 4) จัดทำผังโครงสร้าง บุคลากร และ คำบรรยายลักษณะงาน 5) จัดทำการประกาศ/ สื่อสารภายในองค์กร ให้รับทราบเรื่อง เอกสารระบบคุณภาพ และการจัดทำระบบ บริหารคุณภาพ 6) จัดทำ QP-01 : ขั้นตอน การทบทวนโดยฝ่าย บริหาร	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบ คุณภาพ และสอดคล้องกับ ข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ
ข้อที่ 6 : การ จัดการ ทรัพยากร	1) จัดทำแผนการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร 2) จัดทำ QP-15 : ขั้นตอน การคัดเลือกวิทยากร ภายในและพัฒนา บุคลากร 3) จัดเก็บบันทึกประวัติ การฝึกอบรมของ บุคลากร	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบ คุณภาพ และสอดคล้องกับ ข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ

ข้อกำหนดหลัก อ้างอิงบทที่ 2	อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 2 ชั้นตอนที่ 3 และ ชั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1.1,4.1.2,4.1.3	
ข้อ 2.3	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ
	4) จัดทำ QP-17 : ชั้นตอน งานซ่อมและงาน บำรุงรักษาเชิงป้องกัน	
ข้อที่ 7 : การ ผลิต/ การ บริการ	1) จัดทำแผนการ ปฏิบัติงานด้านระบบ บริหารคุณภาพ 2) จัดทำข้อตกลงการผลิต/ การบริการ ระหว่างลูกค้ากับบริษัท 3) จัดทำคุณลักษณะเฉพาะ ของผลิตภัณฑ์ (Specification) ที่จัดหา และจัดซื้อ 4) จัดทำระเบียบ/วิธีการ สื่อสารภายในด้าน ระบบบริหารคุณภาพ 5) จัดทำแผนการสุ่มตรวจ สอบการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างาน 6) จัดทำ QP-06 : การชี้บ่ง และสอบกลับผลิตภัณฑ์ 7) จัดทำ QP-08 : การ ควบคุมทรัพย์สิน ของวิทยากร 8) จัดทำ QP-10 : ชั้นตอน การออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร MK	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบ คุณภาพ และสอดคล้องกับ ข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ

ข้อกำหนดหลัก อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3	อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 2 ชั้นตอนที่ 3 และ ชั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1.1,4.1.2,4.1.3	
	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	การปฏิบัติตามระบบบริหาร คุณภาพ
ข้อที่ 7 : การ ผลิต/ การ บริการ (ต่อ)	<p>9) จัดทำ QP-11 : ชั้นตอน การให้บริการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI</p> <p>10) จัดทำ QP-11 : ชั้นตอน การให้บริการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ลูกค้าสถาบันภายนอก</p> <p>11) จัดทำ QP-13 : ชั้นตอน การออกแบบ/พัฒนา การประเมินและติดตาม ผลการฝึกอบรม</p> <p>12) จัดทำ QP-14 : ชั้นตอน การออกแบบ/พัฒนาสื่อ และสิ่งพิมพ์</p> <p>13) จัดทำ QP-16 : ชั้นตอน การจัดการ/สั่งซื้อสินค้า และประเมินผู้ขาย</p> <p>14) จัดทำ QP-18 : ชั้นตอน การควบคุมและตรวจ วัดแบบทดสอบ/สื่อการ สอน</p> <p>15) จัดทำ QP-19 : ชั้นตอน การพัฒนา และ ปรับปรุงหลักสูตร MK</p>	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบ คุณภาพ และสอดคล้องกับ ข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ

ข้อกำหนดหลัก อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3	อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 2 ชั้นตอนที่ 3 และ ชั้นตอนที่ 4 ข้อ 4.1.1,4.1.2,4.1.3	
	จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ	การปฏิบัติตามระบบบริหาร คุณภาพ
	16) จัดทำ QP-20 : ขั้นตอน การให้บริการ On the job training ลูกค้า MK	
ข้อที่ 8 : การวัด การ วิเคราะห์ และการ ปรับปรุง	1) จัดทำเอกสารเพื่อวัด/ วิเคราะห์ผลด้านต่างๆ เช่น วัดผลด้านลูกค้า วัดผลด้านระบบบริหาร วัดผลด้านกระบวนการ วัดผลด้านผลิตภัณฑ์/ การบริการ 2) จัดทำ QP-03 : ขั้นตอน การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน 3) จัดทำ QP-05 : ขั้นตอน การตรวจติดตามระบบ คุณภาพภายใน 4) จัดทำ QP-07 : ขั้นตอน การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ ไม่เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนด 5) จัดทำ QP-09 : ขั้นตอน การควบคุมคำร้องเรียน และข้อเสนอแนะของ ลูกค้า	- ได้ปฏิบัติตามเอกสารระบบ คุณภาพ และสอดคล้องกับ ข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ

#### 4.3.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

( อ้างอิง บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 4 และบทที่ 4 ข้อ 4.1.4 )

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ปฏิบัติได้สอดคล้องตามโครงสร้างของการตรวจติดตามทุกขั้นตอน ตั้งแต่

1. การเตรียมความพร้อมในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. การรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
4. การดำเนินการทวนสอบ แนวทางการปฏิบัติการแก้ไข
5. การติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน

ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ใน QP-03 : ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

QP-05 : การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (ดังตัวอย่างเอกสารภาคผนวก ช.)

#### 4.3.4 การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

( อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.3 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1 )

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกโดยบริษัท SGS (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ดังนี้

#### ตารางที่ 4.4 รายการในการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพ

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (x)
<b>4. ระบบบริหารคุณภาพ</b> 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการจัดทำเป็นเอกสารระบบคุณภาพนำไปปฏิบัติ ดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพ และมีการปรับปรุงระบบสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลทุกข้อ</li> </ul>	✓  (ดังรายละเอียด ข้อมูลเอกสาร ระบบคุณภาพ)	



คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>4.2 ข้อกำหนดทั่วไปของเอกสาร</p> <p>4.2.1 บททั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการกำหนดเอกสารที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพ</li> </ul> <p>4.2.2 คู่มือคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ</li> </ul> <p>4.2.3 การควบคุมเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการกำหนดเอกสารที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งได้รับการควบคุม</li> <li>● ได้จัดทำบันทึกต่างๆ ซึ่งเป็นเอกสารประเภทพิเศษ และได้รับการควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการควบคุมบันทึก</li> <li>● ได้จัดทำระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสาร โดยกำหนดให้มีการควบคุมในเรื่อง การอนุมัติ ทบทวน การแสดงสถานะ การใช้ การควบคุม การป้องกันการนำเอกสารยกเลิกไปใช้</li> </ul>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>(ดังรายละเอียด ขั้นตอนการ ควบคุมเอกสาร และข้อมูลการ ควบคุมบันทึก คุณภาพ)</p>	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>4.2.4 การควบคุมบันทึกต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการจัดทำบันทึก ซึ่งเป็นหลักฐานในการแสดงว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และแสดงประสิทธิผลในการดำเนินงานในระบบฯ</li> <li>● บันทึกต่างๆ อยู่ในสภาพที่สามารถเห็นได้ อยู่ในสภาพพร้อมแสดง และเรียกใช้ได้</li> <li>● ได้มีการจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติ โดยแสดงวิธีการควบคุมในการบ่งชี้ การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกใช้ระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก</li> </ul>		
<p>5. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร</p> <p>5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารระดับสูงได้มีการจัดหาหลักฐานของความมุ่งมั่นพันธสัญญาในการพัฒนา และการปฏิบัติตามระบบฯ และมีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียด นโยบาย คุณภาพ)</p>	
<p>5.2 การเอาใจใส่ต่อลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารระดับสูงได้มีการกำหนดความต้องการของลูกค้า โดยกำหนดให้ครบถ้วนตามความมุ่งหมายในการพัฒนา ความพึงพอใจของลูกค้า (ดู 7.2.1 และ 8.2.1)</li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียด ข้อตกลงการ ให้บริการลูกค้า และคู่มือ คุณภาพ)</p>	

<p>คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)</p>	<p>สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)</p>	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>5.3 นโยบายคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดนโยบายคุณภาพ</li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียด เอกสารนโยบาย คุณภาพ)</p>	
<p>5.4 การวางแผน</p> <p>5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมทั้งเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นในการบรรลุถึงข้อกำหนดต่างๆ ของสินค้า รวมทั้งวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ</li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียด ข้อมูล วัตถุประสงค์ คุณภาพ)</p>	
<p>5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้มีการ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ก) วางแผนระบบบริหารคุณภาพ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่กำหนดในข้อ 4.1 รวมทั้งวัตถุประสงค์ต่างๆ ด้านคุณภาพ และ</li> </ul> </li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียด ข้อมูล วัตถุประสงค์ คุณภาพ และ แผนงานการ จัดทำระบบ ISO 9001 : 2000)</p>	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
ข) รักษาระบบการบริหาร คุณภาพ และเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงใด ๆ ใน ระบบฯ มีการวางแผน และการปฏิบัติตามอย่าง เป็นระบบ		
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการ สื่อสาร  5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดใน เรื่องความรับผิดชอบ และ อำนาจหน้าที่ต่างๆ และมีการ สื่อสารกันทั่วทั้งองค์กร</li> </ul> 5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้แต่งตั้ง สมาชิกในฝ่ายบริหารซึ่งเป็น อิสระ และมีความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในเรื่องต่างๆ การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ</li> </ul> 5.5.3 การสื่อสารภายใน <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดให้มี ระบบการสื่อสารในเรื่อง ประสิทธิผลของระบบบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กร</li> </ul>	✓	(ดังรายละเอียด คู่มือคุณภาพ)

<p>คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)</p>	<p>สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)</p>	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร</p> <p>5.6.1 บททั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารระดับสูงได้มีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามรอบระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p>5.6.2 ปังจัยป้อนในการทบทวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้มีการนำปังจัยป้อนต่างๆ ในการทบทวนของฝ่ายบริหาร</li> </ul> <p>5.6.3 ผลลัพธ์ในการทบทวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลลัพธ์ที่ได้จากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องประกอบด้วย การตัดสินใจ และการปฏิบัติการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ</li> </ul>	<p>✓</p> <p>(ตั้งขั้นตอนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)</p>	
<p>6. การบริหารทรัพยากร</p> <p>6.1 การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้มีการกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในช่วงเวลาที่เหมาะสม</li> </ul>	<p>✓</p> <p>(ตั้งรายละเอียดขั้นตอนการจัดหา/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย)</p>	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>6.2 ทรัพยากรมนุษย์</p> <p>6.2.1 บททั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>บุคคลที่ปฏิบัติงานในระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะต้องมีทักษะความสามารถโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการศึกษาที่เหมาะสม การฝึกอบรม ทักษะต่างๆ และประสบการณ์</li> </ul> <p>6.2.2 ทักษะความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม</p>	<p>✓</p> <p>✓ (ดังรายละเอียดแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัท MKST)</p>	
<p>6.3 โครงสร้างพื้นฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้มีการระบุ จัดหา และคงไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการบรรลุตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์</li> </ul>	<p>✓ (ดังรายละเอียดขั้นตอนการจัดหา/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย)</p>	
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน		

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ชั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้มีการระบุและบริหารสภาวะแวดล้อม ในการทำงานที่จำเป็นให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อบรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์</li></ul>	✓ (ดังขั้นตอนการ ให้บริการ ฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากร)	
<b>7. การผลิต/การบริการ</b>  7.1 การวางแผนความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ <ul style="list-style-type: none"><li>• ได้มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการ ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับความเชื่อมั่นใน ผลิตภัณฑ์/สอดคล้องกับข้อกำหนด/ จัดเก็บผลลัพธ์ของการวางแผน</li></ul>	✓ (ดังรายละเอียด แผนงาน ดำเนินการแต่ละ หน่วยงาน)	
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า  7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์  7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์  7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า <ul style="list-style-type: none"><li>• ได้มีการระบุ และมีการ ปฏิบัติงานสื่อสารกับลูกค้าอย่าง มีประสิทธิภาพในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/บริการ</li></ul>	✓         (ดังรายละเอียด ข้อตกลงการ ให้บริการลูกค้า และคู่มือ คุณภาพ)	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
7.3 การออกแบบและการพัฒนา		
7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ	✓	
7.3.2 ปัจจัยป้อนของการออกแบบฯ		
● ได้มีการกำหนด ระบุ ปัจจัยป้อนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์/ตรวจสอบปัจจัยและจัดเก็บบันทึก		
7.3.3 ผลลัพธ์ของการออกแบบฯ		
● ได้มีการจัดทำผลลัพธ์ของกระบวนการในการออกแบบฯ เป็นเอกสารในรูปแบบที่สามารถจะตรวจพิสูจน์กับปัจจัยป้อนฯ และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้		
7.3.4 การทบทวนการออกแบบและ/หรือการพัฒนา		
● ได้มีการทบทวนอย่างเป็นระบบในเรื่องการออกแบบ ณ ขั้นตอนที่เหมาะสม โดยให้เป็นไปตามการจัดการต่างๆ ที่วางแผนไว้ (ดู 7.3.1) / จัดเก็บบันทึก		
7.3.5 การตรวจพิสูจน์การออกแบบและ/หรือการพัฒนา		



คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
<p>7.3.6 การตรวจรับรองความถูกต้องของการ ออกแบบฯ</p> <p>7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการ ออกแบบฯ</p>	<p>(ดังรายละเอียด ขั้นตอนการ ออกแบบ/พัฒนา ผลิตภัณฑ์ต่างๆ)</p>	
<p>7.4 การจัดซื้อ</p> <p>7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีระบบการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่ เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ของ การจัดซื้อ/การคัดเลือกและ ประเมินผู้ขาย</li> </ul> <p>7.4.2 รายละเอียดของการจัดซื้อ ระบุเป็น เอกสาร</p> <p>7.4.3 การตรวจพิสูจน์ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ</p>	<p>✓</p> <p>(ดังรายละเอียด ขั้นตอนการ จัดหา/สั่งซื้อ สินค้าและ ประเมินผู้ขาย)</p>	
<p>7.5 การดำเนินการผลิตและบริการ</p> <p>7.5.1 การควบคุมการดำเนินงานผลิตและบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ได้มีการวางแผนและดำเนินการ ผลิตและบริการภายใต้สภาพการ ควบคุมต่าง ๆ</li> </ul> <p>7.5.2 การตรวจรับรองกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานผลิตและบริการ</p> <p>7.5.3 การบ่งชี้และสอบกลับผลิตภัณฑ์ได้</p> <p>7.5.4 ได้มีการปฏิบัติการควบคุมทรัพย์สิน ของลูกค้าอย่างระมัดระวังระหว่างที่ อยู่ในองค์กร ไม่ให้ชำรุด สูญหาย</p>	<p>✓</p> <p>(ดังขั้นตอนการ ผลิต/การบริการ ด้านต่างๆ)</p>	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์		
7.6 การควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจวัด และการเฝ้าติดตาม	✓ (ดังรายละเอียด ขั้นตอนการ ควบคุมและ ตรวจวัดแบบ ทดสอบ/สื่อการ สอน)	
8. การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง 8.1 บททั่วไป ● ได้มีการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ ในเรื่องการตรวจติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และกระบวนการต่างๆ ใน การปรับปรุงพัฒนา/วิธีการนำเทคนิคการ สถิติมาใช้งาน	✓ (ดังรายละเอียด ข้อมูลการวัด/ วิเคราะห์ผลด้าน ลูกค้า ระบบ กระบวนการ ผลิตภัณฑ์)	
8.2 การตรวจติดตามและการตรวจวัด 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า 8.2.2 การตรวจติดตามภายใน 8.2.3 การตรวจติดตามและการตรวจวัด กระบวนการต่างๆ 8.2.4 การตรวจติดตามและการตรวจวัด ผลิตภัณฑ์	✓ (ดังรายละเอียด ขั้นตอนการ ปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน การ ตรวจติดตาม คุณภาพภายใน)	

คำถามในการตรวจสอบ (อ้างอิงข้อมูลบทที่ 2 ข้อ 2.3)	สิ่งที่ตรวจพบและสอดคล้องตาม ข้อกำหนด (อ้างอิงข้อมูล บทที่ 2 ข้อ 2.4 ขั้นตอนที่ 5 และบทที่ 4 ข้อ 4.1)	
	พบ (✓)	ไม่พบ (✗)
8.3 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓ (ตั้งรายละเอียด ขั้นตอนการ ควบคุม ผลิตภัณฑ์)	
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	✓ (ตั้งรายละเอียด เอกสารการ วิเคราะห์ข้อมูล)	
8.5 การปรับปรุง 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน	✓ (ตั้งรายละเอียด ขั้นตอนการ แก้ไขและ ป้องกันการ ตรวจติดตาม คุณภาพภายใน)	

#### 4.3.5 การตรวจรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

(อ้างอิงบทที่ 2 ข้อ 2.4 และบทที่ 4 ข้อ 4.1.6)

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้มีแผนการจัดทำระบบการตรวจรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 โดยปฏิบัติตามขั้นตอนตรวจรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกรอบ 6 เดือน มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในและตรวจติดตามคุณภาพภายนอก รวมทั้งมีการทบทวนและประเมินผลการจัดทำระบบบริหาร

คุณภาพ โดยคณะผู้บริหารและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง (ดังตัวอย่าง เอกสารภาคผนวก ค.)

#### 4.4 การศึกษาด้านการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรมที่ให้บริการต่อลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า

4.4.1 บริษัท MKST ได้จัดทำระบบและมีการประเมินติดตามผลการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท ดังตัวอย่างข้อมูลรายงานวัตถุประสงค์คุณภาพ ปี 2550 (ดังตัวอย่างเอกสารภาคผนวก ฉ ได้)

4.4.2 ในระหว่างการจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น บริษัทได้รวบรวมข้อมูลข่าวสารจากการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรมหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า เช่น ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการฝึกอบรมโดยภาพรวมของผู้เข้าอบรมมาอ้างอิงในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ดังตัวอย่างกราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550 และการวิเคราะห์หาสาเหตุ/แนวทางการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้าน ประจำปี 2550 (ดังตัวอย่างเอกสาร ภาคผนวก ฉ)

จากข้อมูลผลการศึกษาทั้ง 4 ด้านข้างต้น จึงพบว่า บริษัท MKST ได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ที่สอดคล้องกับหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กระบวนการจัดทำระบบ ISO 9000 ตลอดจนนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล และที่สำคัญได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

**บทที่ 5**

**สรุปการศึกษา และข้อเสนอแนะ**

**5.1 สรุปการศึกษา**

การศึกษาเรื่องคู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 บริษัท MKST โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในงานบริการด้านฝึกอบรมของบริษัท MKST ว่ามีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ และข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ตลอดจนดำเนินการตามกระบวนการจัดทำระบบ ISO 9000 หรือไม่

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากตำราวิชาการ เอกสารการอบรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาอ้างอิงการศึกษาจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

**1. การศึกษาการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000**

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ครบทุกขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การเตรียมความพร้อมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

ขั้นที่ 2 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

ขั้นที่ 3 การปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ขั้นที่ 4 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ขั้นที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

ขั้นที่ 6 การตรวจรักษาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

**2. การศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ**

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้มีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ครบทุกประการ แต่มีรายละเอียดบางหลักการที่ยังขาดการนำไปใช้ ได้แก่

หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

รายละเอียดที่ขาดการนำไปใช้ คือ การจัดทำระบบสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของบุคลากร

รายละเอียดที่ขาดการนำไปใช้ คือ การแลกเปลี่ยน  
ความรู้และประสบการณ์

หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ

รายละเอียดที่ขาดการนำไปใช้คือ           เข้าใจขีด  
ความสามารถขององค์กร   และข้อจำกัดด้านทรัพยากร  
มนุษย์ก่อนการดำเนินการใดๆ

หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม

รายละเอียดที่ขาดการนำไปใช้ คือ การสร้าง  
สัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับผู้ขาย   และการใช้  
ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน

**3. การศึกษาและเปรียบเทียบการจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมกับระบบ  
บริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000**

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้ดำเนินการจัดทำระบบงาน  
บริการด้านฝึกอบรม สอดคล้องกับโครงสร้างของข้อกำหนด ISO 9001 :  
2000 และกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

**4. การศึกษาด้านการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรมที่ให้บริการต่อลูกค้า**

จากการศึกษาพบว่า บริษัท MKST ได้จัดทำระบบและมีการประเมิน  
ติดตามผลการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ  
วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทกำหนด และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา  
ระบบการให้บริการ เพื่อให้ตรงความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ  
สูงสุด

จากผลการศึกษาทั้ง 4 ด้านดังกล่าว พบว่า บริษัท MKST ได้จัดทำ  
ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ  
และข้อกำหนด ISO 90001 : 2000 ตลอดจนดำเนินการตามกระบวนการ  
จัดทำระบบ ISO 9000 ทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง

**5.2 ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาข้อมูลความรู้ด้านการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000  
พบว่า การจัดทำระบบงานบริการด้านฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO

9000 : 2000 ของบริษัท MKST นั้น ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง จัดทำเพิ่มเติม เพื่อให้การจัดทำระบบดังกล่าวมีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 มากขึ้น ส่งผลต่อการบริการด้านฝึกอบรมให้มีคุณภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

**1. ข้อเสนอแนะด้านการประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ**

- 1.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยจัดกิจกรรม CRM กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 1.2 สร้างแรงจูงใจสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เช่น ธรนรงค์กิจกรรม 5ส KAIZEN อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- 1.3 จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของบุคลากรภายในบริษัทอย่างน้อย ไตรมาสละครั้ง
- 1.4 ประชุมหัวหน้างาน เพื่อวางแผนการจัดการทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร วิธีการ เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุคิปต่างๆ ในการใช้งานอย่างเหมาะสม ตลอดจนประชุมชี้แจงถ่ายทอดให้บุคลากรทุกคนได้เข้าใจการจัดการทรัพยากร ก่อนนำไปใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 สร้างความสัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวกับผู้ขาย โดยจัดกิจกรรม CRM กับผู้ขายอย่างต่อเนื่อง
- 1.6 จัดประชุมร่วมระหว่างบริษัท MKST กับผู้ขาย เพื่อนำข้อมูลข่าวสารและแผนงานของบริษัท MKST มาประกอบการหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

**2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 (แหล่งข้อมูลอ้างอิง : การตรวจติดตามคุณภาพภายในบริษัท MKST)**

บริษัท MKST มีการจัดทำระบบได้สอดคล้องกับกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ครบทุกขั้นตอน และสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ทุกข้อ แต่ปัญหาที่พบโดยภาพรวมก็คือ การปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน มีบางประเด็นยังไม่ถูกต้องหรือสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารระบบคุณภาพ ดังเช่นตัวอย่าง กราฟเปรียบเทียบการตรวจติดตาม IQA ระบบ ISO 9001 : 2000 ภาคผนวก ข. ดังนั้นมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 2.1 สุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานสอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยหัวหน้างาน
- 2.2 จัดระบบการสื่อสารภายในบริษัทอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- ต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
- 2.3 จัดระบบการประเมินและติดตามผลกระบวนการการจัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2.4 จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรภายในบริษัท เพื่อสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนคิดที่ดีต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
3. ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท MKST/สถาบันฝึกอบรม MK (แหล่งที่มา : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน บริษัท MKST)
- ตารางที่ 4.5

แผนการพัฒนาค่าเงินงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ประจำงวดของสถาบันฝึกอบรม MK

กิจกรรม	2551											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ต.ค.	ธ.ย.	ก.ล.	พ.ย.	ธ.ค.
1) จักรบวนการของสถาบันผู้เรียน												
1.1 แผนการพัฒนาบุคลากรตาม TQM ของสถาบันฯ				////	////	////	////	////	////	////	////	////
1.2 ขบวนการอบรม OJT เอกสาร OP ที่เกี่ยวข้องไตรมาส 1 ครั้ง				///			///			///		
2) ประชุมหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์ที่ 1.3 ของเดือน				■	■	■	■	■	■	■	■	■
รายละเอียดการประชุมคณะกรรมการ												
รายละเอียดการปฏิบัติงาน												
รายละเอียดเรียนลูกค้า												
รายละเอียดกิจกรรมกิจกรรมต่างๆ												
3) ประชุมคณะกรรมการสาขาฯ เดือนละครั้ง				■	■	■	■	■	■	■	■	■
4) ประชุมหัวหน้าแผนกผู้เรียนและหัวหน้าแผนกผู้สอนที่ 1.3 ของเดือน				■	■	■	■	■	■	■	■	■
5) ประชุมหัวหน้าแผนกผู้สอน ทุกสัปดาห์ที่ 1.3 ของเดือน				■	■	■	■	■	■	■	■	■
6) ผู้ตรวจติดตามปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการโดยหัวหน้างานอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง				////			////			////		

หมายเหตุ

//// PLAN

■ ACTURE

ผู้จัดทำ.....คุณวิไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์.....

วันที่.....18/3/51.....

สาเหตุที่ดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์คุณภาพ  
ของบริษัท MKST/สถาบันฝึกอบรม MK มีดังนี้

1. บุคลากรขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของตำแหน่งงาน
2. หัวหน้างานขาดข้อมูลอ้างอิงในการวางแผนการทำงาน



3. หัวหน้างานขาดการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
  4. การสื่อสารภายในกระจายยังไม่ทั่วถึงทุกตำแหน่ง
4. ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 (แหล่งข้อมูลอ้างอิง : การประชุมระดับหัวหน้างาน บริษัท MKST)
- 4.1 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้การสนับสนุนต่อการจัดทำระบบอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เช่น สนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากรที่จำเป็นและมีความสามารถคือ การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามที่กำหนด
  - 4.2 ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 อย่างถ่องแท้
  - 4.3 บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือและมุ่งมั่นต่อการจัดทำระบบให้สำเร็จ โดยไม่คิดว่าการจัดทำระบบเป็นภาระ
  - 4.4 จัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพในการพัฒนางาน พัฒนาตนเอง พัฒนาองค์กร
  - 4.5 จัดให้มีการติดตามและพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรใดก็ตาม หากทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 อย่างจริงจัง เชื่อว่าการจัดทำระบบดังกล่าวขององค์กรนั้นๆ จะประสบความสำเร็จอย่างง่ายดาย

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก.**

**ประกาศแต่งตั้ง บุคคลและคณะทำงาน  
ดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000  
บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**

### ประกาศแต่งตั้ง

## เรื่อง การแต่งตั้งบุคคลและคณะทำงาน ดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9000

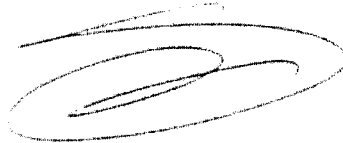
สถาบันฝึกอบรม เอ็มเค ได้จัดทำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เพื่อส่งเสริมให้การ  
บริหารงานของสถาบันฯ มีระบบที่ได้คุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล

คณะผู้บริหารสถาบันฯ จึงขอประกาศแต่งตั้งบุคคลและคณะทำงานดำเนินกิจกรรมระบบบริหารงานคุณภาพให้  
บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีผลตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2549 เป็นต้นไป ซึ่งมีรายการดังต่อไปนี้

รายนาม	ตำแหน่งในระบบบริหารงานคุณภาพ
<b>ที่ปรึกษา</b>	
1. คุณเมธา ชุณหสิริ	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
2. คุณศิริพร กระจุกทอง	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
3. คุณวีรยุทธ บุญยะไวโรจน์	ผู้จัดการสถาบัน / ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
4. คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์	ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ
<b>คณะทำงาน</b>	
1. คุณธนภุช จำรัส	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน / เลขานุการคณะทำงาน
2. คุณภาวนา อักษรไวสมผล	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน / เจ้าหน้าที่ข้อมูลและคุณภาพ
3. คุณสุพัชรา ตันงาม	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน / เจ้าหน้าที่คุณภาพ
4. คุณปิยะมาศ สมคน	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
5. คุณทองเดือน กอโรตอง	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
6. คุณธีระ ตริวงษ์	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
7. คุณสุนันทา วงศ์ศิลา	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
8. คุณฉลิศรา ถีกไทย	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
9. คุณจิราภรณ์ แสนบุญมา	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
10. คุณวรชิต ศรีเสมอ	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
11. คุณขวัญตา คำสอน	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
12. คุณจารุวรรณ กันตรง	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
13. คุณเอกวิทย์ ดนัยสวัสดิ์	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
14. คุณลออรัตน์ หักจะรวย	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
15. คุณวัชรวิ ราชประโคน	ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

**ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) ดังต่อไปนี้**

- ดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ตามมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- ดำเนินการตรวจติดตามให้บรรลุตามแผนงานที่ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) กำหนด และจัดทำรายงานการตรวจติดตามนำเสนอต่อตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนด
- ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ของบริษัท



(นายสมชาย หาญจิตต์เกษม)

ประธานคณะผู้บริหารสถาบัน

บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

วันที่ 1 สิงหาคม 2549

**ภาคผนวก ข.**

**โครงสร้างบุคลากร  
บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**



**ภาคผนวก ค.**

**แผนงานการจัดทำระบบ ISO 9000 ปี 2549 – 2550**

**บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**



แผนงานการจัดทำระบบ ISO 9000 สถาบันฝึกอบรม MK ปี 2549

รายละเอียด	ช่วงเวลาดำเนินการ	ปี												ความคืบหน้า (%)
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ต.ค.	พ.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ค.	ก.ค.	ก.ค.	ก.ค.	
① ศึกษาและวางแผนระบบคุณภาพ ISO 9000		████												
② ออมนระบบคุณภาพ ISO 9000														
③ ประกาศแต่งตั้ง IQA														
④ เขียนเอกสารระบบคุณภาพ (QM, OP, WI, SD)														
⑤ ประกาศใช้ปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพ (Implement)														
⑥ ตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน	ทุก 6 เดือน													
⑦ ประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร	ทุก 6 เดือน													
⑧ ตรวจสอบระบบคุณภาพภายนอก	ทุก 6 เดือน													

หมายเหตุ ③ ▲ หมายถึง บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด ได้ประกาศแต่งตั้ง IQA ของสถาบันฝึกอบรม MK ครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2549  
 ■ หมายถึง สถาบันฝึกอบรม MK ได้ประกาศแต่งตั้ง IQA เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2549

ผู้จัดทำ..... *อ.วิไลชัย* วันที่ *๒* / *๓* / *๕๐*

**ภาคผนวก ง.**

**นโยบายคุณภาพ / วัตถุประสงค์คุณภาพ ปี 2551  
บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**



## นโยบายคุณภาพ

### บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

เป็นสถาบันฝึกอบรมที่ให้บริการจัดฝึกอบรม ด้วย  
หลักสูตรและสื่อที่ทันสมัย มีประสิทธิผลและสอดคล้อง  
กับความต้องการของลูกค้า โดยทีมบุคลากรที่มีคุณภาพ  
บริการที่ประทับใจ และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบงาน  
อย่างต่อเนื่อง

ประกาศ ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2550

( คุณสมชาย หาญจิตต์เกษม )

ประธานคณะผู้บริหารสถาบัน

บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด



## วัตถุประสงค์คุณภาพ ปี พ.ศ. 2551

### บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด

- ① การจัดหลักสูตรฝึกอบรมได้ตามแผนงาน โดยมีเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 97% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ② มีจำนวนผู้เข้าอบรม เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 97% ของยอดจำนวนรวมที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ③ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยรวมรายเดือนด้านการจัดฝึกอบรม ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้
  - 3.1 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยรวมรายเดือนด้านหลักสูตร ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้
  - 3.2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมด้านการสอนของวิทยากรโดยรวมรายเดือน ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมด
- ④ การประเมินผลโดยรวมรายเดือนโดยวิธีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมหลังสิ้นสุดการอบรมเกณฑ์การทดสอบโดยรวมต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละหลักสูตร โดยมีจำนวนผู้เข้าอบรมที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด
- ⑤ การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมรายไตรมาสด้านการบริการสื่อและสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 83% ของจำนวนผู้ประเมินทั้งหมด
- ⑥ การเป็นวิทยากรบรรยายหลักสูตร สามารถบรรยายหัวข้อใหม่ได้เพิ่มขึ้นทุกปี

ตำแหน่ง	จำนวนหัวข้อบรรยายหลักสูตรใหม่
ผู้ช่วยหัวหน้างาน / หัวหน้างาน / ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน	เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 หัวข้อต่อปี
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5 หัวข้อต่อปี

โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90 % ของจำนวนวิทยากรทั้งหมดในแต่ละปี

- ⑦ การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าสถาบันภายนอก หรือผู้เข้าฝึกอบรมโดยภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิทยากร ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 90% ทุกรุ่นในแต่ละปี
- ⑧ การประเมินผลโดยวิธีทดสอบความรู้ ความเข้าใจหลังสิ้นสุดการอบรมเกณฑ์การประเมินโดยรวมรายไตรมาสต้องได้คะแนนภาคความรู้และภาคปฏิบัติ รวมกันไม่ต่ำกว่า 80% โดยมีจำนวนผู้เรียนที่ผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนผู้เรียนทั้งหมด

ประกาศ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2551

(คุณสมชาย หาญจิตต์เกษม)

ประธานคณะผู้บริหาร

บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด



## วัตถุประสงค์คุณภาพปี พ.ศ. 2551

### งานฝึกอบรม

- ① การจัดหลักสูตรฝึกอบรมได้ตามแผนงาน โดยมีเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 97% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ② มีจำนวนผู้เข้าอบรมเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 97% ของยอดจำนวนรวมที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ③ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยรวมรายเดือนด้านการจัดฝึกอบรม ระดับดีมาก และดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้
- ④ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมด้านการสอนของวิทยากรโดยรวมรายเดือน ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมด
- ⑤ การเป็นวิทยากรบรรยายหลักสูตร สามารถบรรยายหัวข้อใหม่ได้เพิ่มขึ้นทุกปี

ตำแหน่ง	จำนวนหัวข้อบรรยายหลักสูตรใหม่
ผู้ช่วยหัวหน้างาน / หัวหน้างาน / ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน	เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 หัวข้อต่อปี
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5 หัวข้อต่อปี

โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมดในแต่ละปี

ประกาศ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2551

( คุณสมชาย หาญจิตต์เกษม )

ประธานคณะผู้บริหาร

บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

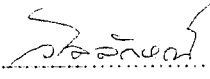
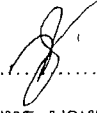
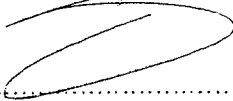
**ภาคผนวก จ.**

**คู่มือคุณภาพ**

**( Quality Manual )**

**บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 1 ของ 20

ผู้จัดทำ.....	
ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ	(คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์)
ผู้ทบทวน.....	
ผู้จัดการสถาบัน	(คุณวีรยุทธ บุญยะไวโรจน์)
ผู้อนุมัติ.....	
ประธานคณะผู้บริหารสถาบัน	(คุณสมชาย หาญจิตต์เกษม)

**ต้นฉบับ**

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 2 ของ 20

บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายระบบการบริหารคุณภาพของบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด (สถาบันฝึกอบรม MK) โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลระบบ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพและคณะทำงานเป็นผู้ดูแล จัดทำ จัดพิมพ์ จัดเก็บต้นฉบับของคู่มือคุณภาพ ตลอดจนควบคุมสำเนาคู่มือคุณภาพให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญคู่มือคุณภาพถือเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการของสถาบันฯ มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและเกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล จนลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ การฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของสถาบันฝึกอบรม MK

ต้นฉบับ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 3 ของ 20

สารบัญ

	หน้าที่
1. ประวัติองค์กรและขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ	5
2. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ	6
3. โครงสร้างผังองค์กร	7
4. คำจำกัดความ	8
5. Business Flow Process	10
6. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	11
6.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร.....	11
6.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า.....	11
6.3 นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ.....	11
6.4 การวางแผน.....	11
6.5 ความรับผิดชอบ อำนวยการหน้าที่ และการสื่อสาร.....	12
6.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร.....	12
7. ระบบบริหารงานคุณภาพ	13
7.1 เอกสารระบบคุณภาพ.....	13
7.2 การควบคุมเอกสารและข้อมูล.....	13
7.3 การควบคุมบันทึกคุณภาพ.....	13
8. การบริหารทรัพยากร	14
8.1 การสรรหานักกลางกรของสถาบันฝึกอบรม MK.....	14
8.2 การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรของสถาบันฝึกอบรม MK.....	14
8.3 งานซ่อมแซมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน.....	14

ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 4 ของ 20

สารบัญ ( ต่อ )

หน้าที่

9.	กระบวนการการให้บริการผลิตภัณฑ์และการควบคุม	15
9.1	กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ .....	15
9.2	การสื่อสารกับลูกค้า .....	15
9.3	การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ .....	15
9.4	การจัดการ/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย .....	16
9.5	การควบคุมกระบวนการผลิตและให้บริการผลิตภัณฑ์ .....	16
9.6	การรับรองกระบวนการสอนของวิทยากรภายใน .....	17
9.7	การชี้แจงและสอบกลับผลิตภัณฑ์ .....	17
9.8	การควบคุมทรัพย์สินของวิทยากร .....	18
9.9	การควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ / สื่อการสอน .....	18
10.	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	18
10.1	ความพึงพอใจของลูกค้า .....	18
10.2	การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน .....	19
10.3	การเฝ้าระวังและวัดกระบวนการ .....	19
10.4	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด .....	19
10.5	การปรับปรุง การแก้ไข และป้องกัน .....	20

# ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01 Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 5 ของ 20

**1. ประวัติองค์กรและขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ**

**ประวัติองค์กร**

ชื่อองค์กร บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด  
MK SERVICE TRAINING CENTER CO.,LTD (MKST)  
สถานที่ตั้ง 119/44 ม.8 อาคารบางนาธานี (ตึก 6) ถ.บางนา-ตราด (กม.3) แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260  
ประวัติความเป็นมา

ผู้บริหารของ MK ให้ความสำคัญต่องานบริการเป็นอย่างมาก จึงได้ริเริ่มการสอนงานให้กับหัวหน้างานภายในร้านขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2529 โดยเริ่มขึ้นที่ร้านกรีน เอ็มเค เซ็นทรัล ลาดพร้าว มีผู้บริหารในขณะนั้น คือ คุณฤทธิ์ ธีระโกเมน คุณยุพิน ธีระโกเมน และคุณสมชาย หาญจิตต์เกษม ได้ร่วมฝึกฝนทักษะและประสบการณ์ให้กับพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยเน้นขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นสำคัญ

เมื่อสาขาเริ่มขยายมากขึ้น จึงได้ย้ายสำนักงานไปที่ซอยโชคชัยร่วมมิตร หรือศูนย์ครัวกระจายสินค้า แห่งที่ 1 (เดิม) เมื่อปี พ.ศ. 2534 พร้อมกับตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้น คือ แผนกฝึกอบรม ซึ่งในขณะนั้นมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพียง 2 คน สอนในหลักสูตรปฐมวัยเทคนิคพนักงานใหม่ และหลักสูตรการเป็นวิทยากรสำหรับหัวหน้างาน

หลังจากนั้นได้เปิดสำนักงานแห่งใหม่ขึ้นที่ อาคารฟอร์จูนทาวน์ ชั้นที่ 24 และชั้นที่ 30 ถนนรัชดาภิเษก เมื่อปี 2537 การฝึกอบรมเริ่มเป็นรูปแบบมากขึ้น ดำเนินการสอนอย่างเป็นระบบ และแยกกลุ่มเป้าหมายในการสอนได้เหมาะสมมากขึ้น ได้แก่ หลักสูตรสำหรับหัวหน้างาน แคชเชียร์และงานบุคคล

และเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2539 ได้ย้ายสถานที่อบรมไปยังสถานที่แห่งใหม่ ภายใต้ชื่อว่า “ศูนย์ฝึกอบรม เอ็มเค” ตั้งอยู่ตรงข้ามกับสำนักงานใหญ่ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด อาคารเซ็นทรัลซิตี้ทาวเวอร์ โดยจัดให้เป็นสถานที่สำหรับรองรับการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกตำแหน่งงาน ทุกสาขาทั่วประเทศ และรองรับการเป็น Profit Center ในอนาคต

ปัจจุบันศูนย์ฝึกอบรม MK ได้เปลี่ยนสถานะองค์กรจากฝ่ายฝึกอบรม บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด เป็นบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด หรือสถาบันฝึกอบรม MK ในวันที่ 1 สิงหาคม 2549 นี้เป็นต้นไป โดยให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพสูงขึ้น สำหรับลูกค้าจะมีทั้งบุคลากรของบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด บริษัท อินเตอร์ฟู้ด จำกัด และลูกค้าจากสถาบันภายนอก ซึ่งนอกจากเป็นการหารายได้ให้กับสถาบันฯ แล้ว ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพบุคลากรของสถาบันฯ ด้วย และที่สำคัญได้นำแนวทางการบริหารงานระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาปรับใช้ในการบริหารงานและพัฒนาระบบงานให้ได้มาตรฐานสากล จนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าที่มาขอใช้บริการ

**ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ**

จัดให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

**ต้นฉบับ**

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 6 ของ 20

โดยแบ่งการให้บริการลูกค้าเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- ① ลูกค้า MK และลูกค้า Yayoi : ให้บริการด้านการหาความต้องการความจำเป็นในการฝึกอบรม ออกแบบและพัฒนาลักสูตรใหม่ การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ทันสมัย จัดฝึกอบรมในและนอกสถานที่ ประเมินติดตามผล รวมถึงจัดทำสื่อและสิ่งพิมพ์ ตลอดจนให้บริการสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์
- ② ลูกค้าสถาบันภายนอก : ให้บริการด้านการออกแบบและพัฒนาลักสูตร จัดฝึกอบรมและผลิตสื่อการสอน ตลอดจนมีการประเมินผลการฝึกอบรม

## 2. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

คณะผู้บริหารของสถาบันฯ ได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

### 2.1 นโยบายคุณภาพ

เป็นสถาบันฝึกอบรมที่ให้บริการจัดฝึกอบรม ด้วยหลักสูตรและสื่อที่ทันสมัย มีประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยทีมบุคลากรที่มีคุณภาพ บริการที่ประทับใจ และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง

### 2.2 วัตถุประสงค์คุณภาพของสถาบันฝึกอบรม MK

คณะผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมายในปี พ.ศ. 2550 ดังนี้

- ① การจัดหลักสูตรฝึกอบรมได้ตามแผนงาน โดยมีเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 97% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ② มีจำนวนผู้เข้าอบรม เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 97% ของยอดจำนวนรวมที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส
- ③ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยรวมรายเดือนด้านการจัดฝึกอบรม ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 90% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้
  - 3.1 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยรวมรายเดือนด้านหลักสูตร ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้
  - 3.2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมด้านการสอนของวิทยากรโดยรวมรายเดือน ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 92% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมด

## ต้นฉบับ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 8 ของ 20

**4. คำจำกัดความ**

1. บริษัทฯ/ สถาบันฯ : บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด หรือ สถาบันฝึกอบรม MK ที่ให้บริการการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า ทั้งลูกค้า MK ลูกค้า YAYOI และ/หรือลูกค้าสถาบันภายนอก
2. คณะผู้บริหารสถาบันฯ : คณะผู้บริหารบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด (สถาบันฝึกอบรม MK) ที่บริหารงานของสถาบันฯ
3. QMR : ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ รับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันฯ
4. ลูกค้า : ลูกค้า MK ลูกค้า Yayoi และลูกค้าสถาบันภายนอก
5. ลูกค้า MK / บริษัท MK : บุคลากรจากบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด ที่มาขอใช้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสถาบันฯ เช่น ฝ่ายกิจการสาขา ฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายผลิตและจัดส่ง เป็นต้น
6. ลูกค้า YAYOI/บริษัท YAYOI : บุคลากรจากบริษัท อินเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่มาขอใช้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสถาบันฯ
7. ลูกค้าสถาบันภายนอก : บุคลากรจากบริษัทหรือสถาบันภายนอกที่ไม่ใช่ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด บริษัท อินเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่มาขอใช้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสถาบันฯ
8. ลูกค้าภายใน : บุคลากรทุกตำแหน่งงานของสถาบันฯ เช่น บุคลากรงานครู OJT บุคลากรงานพัฒนาสื่อ เป็นต้น
9. ลูกค้าภายนอก : บุคคลที่ไม่ใช่บุคลากรของสถาบันฯ เช่น ลูกค้า MK ลูกค้า YAYOI เป็นต้น
10. ฝ่ายบัญชีและการเงิน MK : หน่วยงานของบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ (จำกัด) ที่รับผิดชอบร่วมกับสถาบันฯ ในการจัดทำเรื่องการเบิกและเคลียร์ค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดหลักสูตรฝึกอบรมและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ
11. หน่วยงานของบริษัท MK : หน่วยงานของบริษัท MK ได้แก่ ฝ่ายกิจการสาขา ฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายผลิตและจัดส่ง เป็นต้น
12. วิทยากร : บุคคลที่สถาบันฯ เชิญมาสอนหรือบรรยายหัวข้อต่างๆ ในแต่ละหลักสูตรของสถาบันฯ
13. วิทยากรภายในของสถาบันฯ หรือครู : ผู้ที่ทำหน้าที่ในการสอนหรือบรรยายหัวข้อต่างๆ ในแต่ละหลักสูตรของสถาบันฯ ที่จัดอบรมให้สำหรับลูกค้า เช่น วิทยากร/ครูบรรยายหลักสูตรปฐมนิเทศ PART-TIME เสิร์ฟและครัวครู OJT เป็นต้น
14. วิทยากรภายในจากบริษัท MK : วิทยากรภายในของบริษัท MK ที่สถาบันฯ เชิญมาสอนหรือบรรยายหัวข้อต่าง ๆ ในแต่ละหลักสูตรของสถาบันฯ ที่จัดอบรมให้สำหรับลูกค้า MK เช่น วิทยากรบรรยายหลักสูตร "เทคนิคการสัมภาษณ์แบบมืออาชีพ" จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ MK

**ต้นฉบับ**

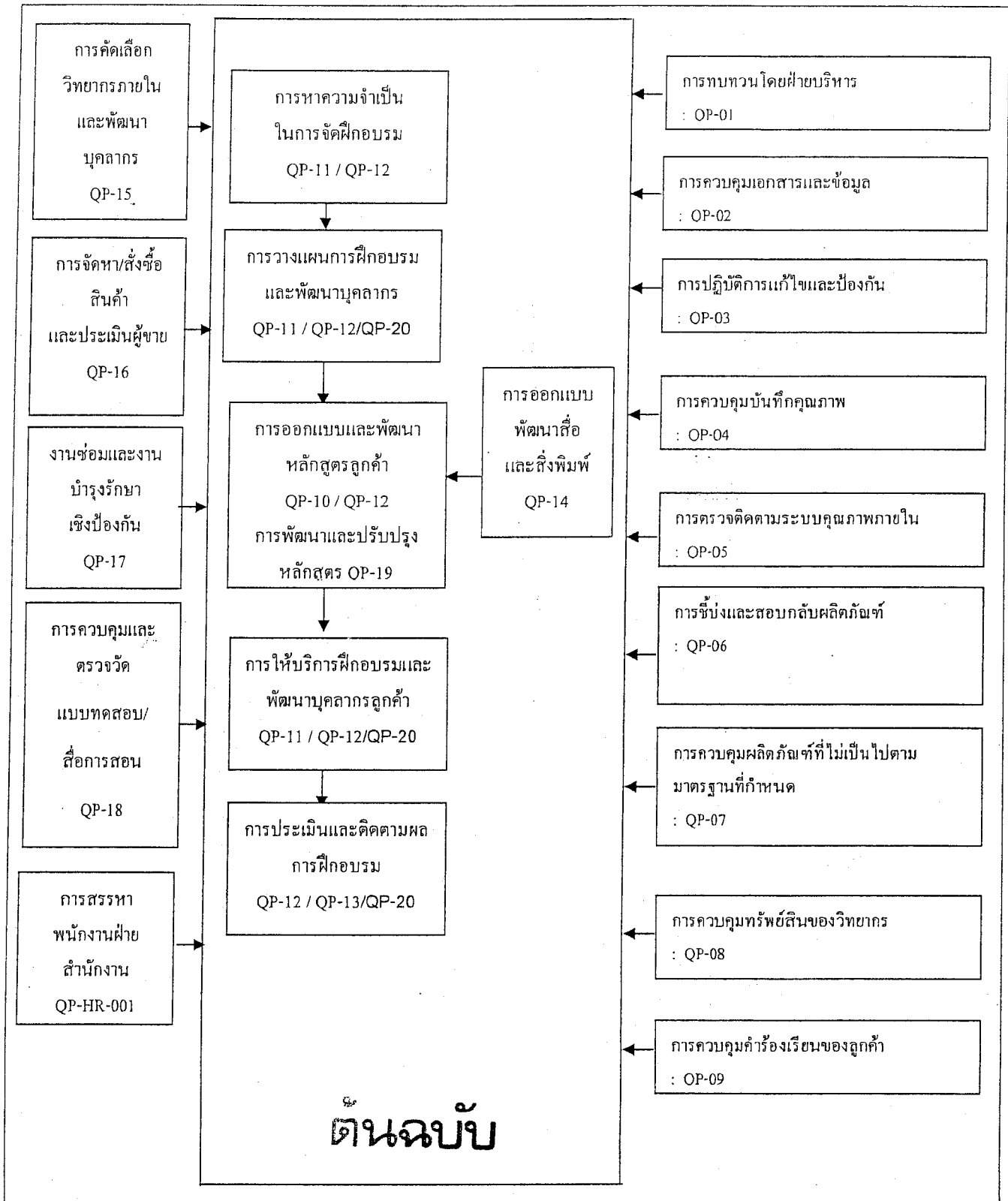
คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01 Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 9 ของ 20

15. วิทยากรภายนอก : วิทยากรจากหน่วยงานภายนอกที่ไม่ใช่วิทยากรของ MK หรือสถาบันฯ ซึ่งสถาบันฯ  
เชิญมาบรรยายหลักสูตรของสถาบันฯ ที่จัดอบรม เช่น วิทยากรภายนอกบรรยาย  
หลักสูตร "จิตวิทยากรบริหารผู้ได้บังคับบัญชา" เป็นต้น
16. ผู้เข้าอบรม / ผู้เรียน : ผู้ที่ต้องการเข้ามาได้รับความรู้ความเข้าใจหรือการเรียนรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ของแต่ละหลักสูตร  
ที่สถาบันฯ จัดอบรม
17. ผลิตภัณฑ์ : ผลิตภัณฑ์/สินค้าที่ให้บริการด้านการฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า เช่น  
หลักสูตร สื่อการสอน แบบทดสอบ สื่อและสิ่งพิมพ์ เป็นต้น
18. สินค้าสั่งซื้อ : สินค้า/ผลิตภัณฑ์ที่สถาบันฯ สั่งซื้อเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการผลิตและ/หรือ  
การให้บริการทั้งด้านการฝึกอบรมและผลิตสื่อ/สิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้า

ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	Rev. : 03
	หน้าที่ 10 ของ 20

5. Business Flow Process





คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 11 ของ 20

**6. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร**

**6.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร**

คณะผู้บริหารสถาบันฝึกอบรม MK มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนําระบบการบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ เพื่อให้การบริการด้านการจัดฝึกอบรมและสื่อ/สิ่งพิมพ์ต่อลูกค้ามีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจเมื่อได้รับการบริการ ความมุ่งมั่นนี้แสดงออกโดยการ

- 6.1.1 มีการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรของสถาบันฯ ทุกคน เกิดความเข้าใจและตระหนักเห็นความสำคัญถึง การให้บริการต่อลูกค้า โดยการดำเนินการตามข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
- 6.1.2 มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการ ให้บริการต่อลูกค้าและถือเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 6.1.3 มีการดำเนินการทบทวนของฝ่ายบริหาร เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 6.1.4 มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมจนสามารถดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องตรงตามความต้องการ

**6.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้ให้ความสำคัญต่อลูกค้าโดยการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า โดยผ่านหลายทาง เช่น แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ระบบการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรม คำร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาและหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพและ/หรือประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

**6.3 นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยจัดทำไว้ในเอกสาร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรของสถาบันฯ ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับข้อกำหนด และที่สำคัญเป็นแนวทางการทบทวนให้เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารงานของสถาบันฯ ให้มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า ตลอดจนจัดให้มีการสื่อสารภายในสถาบันฯ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีด้านจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า

**ต้นฉบับ**

**6.4 การวางแผน**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่สามารถวัดได้และการวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพที่สอดคล้องตามนโยบายคุณภาพและข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 และที่สำคัญหากเกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในการให้บริการลูกค้าของระบบการบริหารงานคุณภาพสถาบันฯ จะต้องยังคงรักษาระบบดังกล่าวไว้ได้อย่างสมบูรณ์

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 12 ของ 20

**6.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร**

**6.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้มีการกำหนดให้มีเอกสารโครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน ( JOB DESCRIPTION ) ของแต่ละตำแหน่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้ตรงความต้องการและสอดคล้องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพของสถาบันฯ

**6.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้กำหนดและแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ เพื่อบริหารระบบคุณภาพของสถาบันฯ ในการให้บริการด้านจัดอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

6.5.2.1 ควบคุม กำกับ ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพของสถาบันฯ ให้ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด

6.5.2.2 รายงานผลการบริหารงานด้านคุณภาพของสถาบันฯ ต่อคณะผู้บริหารสถาบันฯ เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพให้มีคุณภาพมากขึ้น

6.5.2.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันฯ ตระหนักและเห็นความสำคัญของระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนปฏิบัติตามระบบและตรงความต้องการของลูกค้า จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

6.5.2.4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพของสถาบันฯ

**6.5.3 การสื่อสารภายใน**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ได้กำหนดให้จัดทำระบบการสื่อสารภายในของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การประชุมภายในของสถาบันฯ การประกาศข่าวสารด้วยวาจา/เอกสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บนที่ภายใน และวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดยมีผู้บริหารของสถาบันฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถาบันฯ เป็นผู้สื่อสาร

**6.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร**

คณะผู้บริหารสถาบันฯ ต้องมีการกำหนดให้ทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้หรือตามโอกาสที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพของสถาบันฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพและ/หรือประสิทธิผล ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีระบบการจัดเก็บบันทึกการทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ข้อมูลที่น่าเข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหารประกอบด้วยข้อมูลที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร : QP-01 และคู่มือคุณภาพ : QM-01

# ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 13 ของ 20

**7. ระบบบริหารงานคุณภาพ**

**7.1 เอกสารระบบคุณภาพ**

สถาบันฯ ได้จัดทำระบบบริหารงานคุณภาพของสถาบันฯ เป็นเอกสารได้แก่ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม บันทึกรับประกันคุณภาพ และเอกสารสนับสนุนอื่นๆ เพื่อให้เป็นแนวทางการนำไปปฏิบัติงานให้การบริการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพต้องทำให้สอดคล้องตามนโยบาย/ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

**7.2 การควบคุมเอกสารและข้อมูล**

สถาบันฯ ได้จัดทำระบบการควบคุมเอกสารและข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางให้บริการฝึกอบรมสำหรับลูกค้า ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูล : QP-02 และมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 7.2.1 ขั้นตอนการอนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้/แจกจ่าย ต้องผ่านการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจตามที่กำหนดไว้
- 7.2.2 มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารและข้อมูล ( ถ้าจำเป็น ) และอนุมัติซ้ำโดยผู้มีอำนาจ เพื่อให้เอกสารและข้อมูลเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
- 7.2.3 เอกสารและข้อมูล มีการขยับการเปลี่ยนแปลงยกเลิก และสถานะปัจจุบันของเอกสาร เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้
- 7.2.4 เอกสารภายนอกที่นำมาอ้างอิงในการปฏิบัติงาน มีการระบุ/ขยับเอกสารชัดเจน ตลอดจนการควบคุมการแจกจ่ายอย่างเหมาะสม
- 7.2.5 มีระบบการป้องกันการใช้อเอกสารที่ล้าสมัยหรือไม่ถูกต้อง โดยมีระบบการยกเลิกหรือทำลายทันทีจากจุดที่ใช้เอกสารนั้น ๆ และหากจำเป็นต้องเก็บไว้ใช้อ้างอิงก็มีการขยับอย่างเหมาะสม

**7.3 การควบคุมบันทึกคุณภาพ**

สถาบันฯ ได้จัดทำการควบคุมและจัดเก็บบันทึกคุณภาพที่ใช้ในการให้บริการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้า ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการควบคุมบันทึกคุณภาพ : QP-04 โดยมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 7.3.1 บันทึกคุณภาพต้องได้รับการจัดทำและเก็บรักษาไว้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงหรือแสดงถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเกิดประสิทธิผลการปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ
- 7.3.2 บันทึกคุณภาพต้องอ่านง่ายชัดเจน มีการขยับและนำไปใช้งานได้สะดวก
- 7.3.3 บันทึกคุณภาพต้องมีระบบการจัดเก็บ การป้องกันการชำรุด/สูญหาย การนำไปใช้ อายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึกที่เหมาะสม ดังรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ระบุไว้ใน Log book การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ : FM-04-01

**ต้นฉบับ**

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01 Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 14 ของ 20

**8. การบริหารทรัพยากร**

**8.1 การสรรหาบุคลากรของสถาบันฝึกอบรม MK**

สถาบันฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรของสถาบันฯ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาพนักงานฝ่ายสำนักงาน : *OP-HR-001* ของบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด เพื่อให้ได้บุคลากรที่สอดคล้องกับคำบรรยายลักษณะงาน ( JOB DESCRIPTION ) ของสถาบันฯ และสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันฯ

**8.2 การคัดเลือกวิทยากรภายในและพัฒนาบุคลากรของสถาบันฝึกอบรม MK**

สถาบันฯ ได้จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน ( JOB DESCRIPTION ) เพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะของสถาบันฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งอย่างไร และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือเกิดประสิทธิผล โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการคัดเลือกวิทยากรภายในและพัฒนาบุคลากร : *QP-15* และมีแนวทางควบคุม ดังนี้

- 8.2.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการทำงานด้านการบริการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ โดยจัดให้มีการพัฒนาการสอนหัวข้อบรรยายภายในใหม่ การทวนสอบกระบวนการสอนของวิทยากรภายใน การสอนงาน ณ สถานปฏิบัติงานจริง การเข้ารับการอบรมภายในสถาบันฯ และอบรมกับสถาบันภายนอก ทั้งนี้ให้สอดคล้องความต้องการกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่ง และ TRAINING ROAD MAP แต่ละตำแหน่ง
- 8.2.2 จัดส่งบุคลากรใหม่ให้เข้ารับการฝึกงานที่สาขาของบริษัท MK เพื่อฝึกงานและเรียนรู้มาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงานในสาขา ( ยกเว้น ตำแหน่งผู้บริหารสาขา ) สำหรับนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสถาบันฯ
- 8.2.3 มีการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนในแต่ละเดือน เช่น ระบบวัดผล KPI การประเมินผลการปฏิบัติงานรายเดือน เป็นต้น
- 8.2.4 จัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์คุณภาพ เช่น ใช้ระบบวัดผลแบบ KPI เป็นต้น
- 8.2.5 จัดเก็บรักษาระบบที่คุณภาพการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นระบบไว้ ณ สถาบันฯ และ/หรือบริษัท MK

**ต้นฉบับ**

**8.3 งานซ่อมแซมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน**

สถาบันฯ มีการจัดทำระบบการจัดการ ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเชิงป้องกันของโครงสร้างพื้นฐานจำเป็นตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่วางไว้ โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนงานซ่อมแซมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน : *QP-17* และขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK : *QP-11*

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 15 ของ 20

โดยมีข้อกำหนดจัดหาและบำรุงรักษาอาคารพื้นที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง รวมถึง เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ อย่างเป็นระบบมีคุณภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

## 9. กระบวนการการให้บริการผลิตภัณฑ์และการควบคุม

### 9.1 กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ

สถาบันฯ มีการกำหนดแนวทางการให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์ ดังระบุไว้ในระเบียบการใช้สถานที่ อบรมและโสตทัศนูปกรณ์ ข้อตกลงการให้บริการการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้า MK รวมทั้งกำหนดแนวทางมาตรฐาน การผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

### 9.2 การสื่อสารกับลูกค้า

สถาบันฯ มีการกำหนดช่องทางสำหรับการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการด้าน จัดฝึกอบรมและการผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนยืนยันก่อนการให้บริการ และการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์ และบริการ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพของสถาบันฯ โดยผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรม ประจำเดือน คำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากลูกค้า แบบสอบถามจากการสำรวจหาความจำเป็นการฝึกอบรมของลูกค้า ระบบการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม เอกสารสัญญา ข้อตกลง โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

### 9.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่

สถาบันฯ มีการกำหนดแนวทางการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรม แบบทดสอบ สื่อการสอน สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : QP-10
- 2) ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้าสถาบันภายนอก : QP-12
- 3) ขั้นตอนการออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13
- 4) ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14
- 5) ขั้นตอนการให้บริการ ON THE JOB TRAINING ลูกค้า MK : QP-20

โดยมีแนวทางควบคุม ดังนี้

9.3.1 มีการวางแผนและควบคุมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งต้องคำนึงถึง ขั้นตอนการออกแบบ และพัฒนา การทบทวน ทวนสอบ และรับรองความถูกต้องที่เหมาะสมในการออกแบบและพัฒนาแต่ละ ขั้นตอน ตลอดจนมีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการพัฒนา

## ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01 Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 16 ของ 20

- 9.3.2 มีการกำหนดข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้าทั้งด้านการนำไปใช้งาน และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา เช่น มุมมอง/ความต้องการของลูกค้า โครงสร้างหลักสูตร คู่มือการสอน เป็นต้น
- 9.3.3 มีการจัดทำไว้เป็นรูปแบบที่สามารถทวนสอบกับข้อมูลการออกแบบและพัฒนาได้ ตลอดจนต้องมีการอนุมัติจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติก่อนนำมาใช้
- 9.3.4 มีการตรวจสอบและทวนสอบในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบตามแผนงานที่วางไว้ โดยสอดคล้องตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้า
- 9.3.5 มีการจัดเก็บบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ได้เป็นระบบและเหมาะสม

**9.4 การจัดหา/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย**

สถาบันฯ กำหนดให้มีระบบการจัดการ/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย ทั้งนี้ให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด จนสามารถนำมาใช้ในการผลิต. และ/หรือการให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการจัดการ/สั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย : **QP-16** โดยมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 9.4.1 สินค้าที่สถาบันฯ จัดหา/สั่งซื้อต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านระบบบริหารงานคุณภาพ
- 9.4.2 มีการระบุข้อมูลรายละเอียดของสินค้า การอนุมัติการจัดการ/สั่งซื้อที่ชัดเจนเป็นระบบ
- 9.4.3 มีการกำหนดและดำเนินการตรวจสอบ/ทวนสอบและตรวจรับสินค้าที่จัดหา/สั่งซื้อตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ณ สถานที่ที่มีการส่งมอบตามที่ตกลงกันได้

**9.5 การควบคุมกระบวนการผลิตและให้บริการผลิตภัณฑ์**

สถาบันฯ กำหนดให้มีการควบคุมกระบวนการผลิตและให้บริการผลิตภัณฑ์ในการบริการทั้งด้านจัดฝึกอบรมและผลิตสื่อ/สิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้า โดยสอดคล้องกับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้แก่

- 9.5.1 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : QP-10
- 9.5.2 ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK : QP-11
- 9.5.3 ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้าสถาบันภายนอก : QP-12
- 9.5.4 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13
- 9.5.5 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14
- 9.5.6 ขั้นตอนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร : QP-19
- 9.5.7 ขั้นตอนการให้บริการ ON THE JOB TRAINING ลูกค้า MK : QP-20

**ต้นฉบับ**

<b>คู่มือคุณภาพ</b> (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 17 ของ 20

โดยมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

1. มีการวางแผนและดำเนินการจัดฝึกอบรมและบริการภายใต้สภาวะการควบคุมที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน
2. มีการระบุข้อมูลคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ / ( สื่อ/สิ่งพิมพ์ ) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม / การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดและตรงตามความต้องการของลูกค้า
3. มีการกำหนดระบบการวัดผล การตรวจสอบ ตรวจสอบ ส่งมอบ การปรับปรุงแก้ไขและการจัดเก็บบันทึกคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในการให้บริการลูกค้าทั้งด้านจัดฝึกอบรมและสื่อสิ่งพิมพ์

### 9.6 การรับรองกระบวนการสอนของวิทยากรภายใน

สถาบันฯ กำหนดให้มีการรับรองกระบวนการ โดยมีการจัดทำแนวทางการรับรองกระบวนการสอนของวิทยากรภายในจากบริษัท MK หรือวิทยากรภายในของสถาบันฯ ที่สอนบรรยายให้กับลูกค้า มีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร : QP-15 การนิเทศการสอน มีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการให้บริการ ON THE TRAINING ลูกค้า MK : QP-20 โดยมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 9.6.1 มีการกำหนดการรับรองโดยการทดลองสอนของวิทยากรภายในจากบริษัท MK และของสถาบันฯ โดยต้องมีการทดลองสอน ต่อหน้าผู้สังเกตการณ์สอนก่อนการสอนจริง และในการสอนจริงครั้งแรกจะมีการประเมินโดยผู้สังเกตการณ์สอน รวมทั้งมีการสังเกตการณ์ทวนสอบความสามารถในการสอนหรือบรรยายของวิทยากรแต่ละคนในแต่ละปี ( ยกเว้น ในกรณีที่มีวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานหรือเฉพาะทาง ซึ่งอาจมีการพิจารณา ยกเว้นการทดลองสอนต่อหน้าผู้สังเกตการณ์ตามความเหมาะสม )
- 9.6.2 ส่วนในด้านจัดทำ/ ทบทวนคู่มือการสอนและหลักสูตรการสอนมีการกำหนดให้ทำการทบทวนหลักสูตรทุกปีว่ามีความทันสมัยอยู่หรือไม่ และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง ซึ่งจะจัดทำการทบทวนเฉพาะหลักสูตรที่สอนหรือบรรยายโดยวิทยากรภายในของสถาบันฯ และวิทยากรภายในจากบริษัท MK โดยต้องมีแผนการจัดอบรมที่มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

### 9.7 การซัพพอร์ตและสอบกลับผลิตภัณฑ์

สถาบันฯ มีการซัพพอร์ตและสอบกลับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการด้านการจัดฝึกอบรมและสื่อ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับลูกค้า โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการซัพพอร์ตและสอบกลับผลิตภัณฑ์ : QP-06 ซึ่งมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 9.7.1 มีการกำหนดรหัสซัพพอร์ตสถานะของผลิตภัณฑ์ มีการควบคุมและบันทึกการซัพพอร์ตผลิตภัณฑ์
- 9.7.2 สามารถสอบกลับผลิตภัณฑ์ได้หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 9.7.3 มีการกำหนดแนวทางการรักษาผลิตภัณฑ์ในการให้บริการลูกค้า ในเรื่องการซัพพอร์ต การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหายของผลิตภัณฑ์ โดยปฏิบัติตามหลักการของ FIFO 5ส

## ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01 Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 18 ของ 20

9.8 การควบคุมทรัพย์สินของวิทยากร

สถาบันฯ มีการกำหนดระบบการควบคุมทรัพย์สินของวิทยากรที่มาบรรยาย/สอนในหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันฯ โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการควบคุมทรัพย์สินของวิทยากร : QP-08 ซึ่งต้องมีระบบการชี้แจงและดูแลทรัพย์สินของวิทยากรที่นำมาใช้ในระหว่างการจัดฝึกอบรมให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน มีระบบการทวนสอบ การป้องกันการชำรุด สูญหาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณีคือ กรณีนำทรัพย์สินของวิทยากรมาใช้ในการจัดเตรียมฝึกอบรม กรณีทรัพย์สินของวิทยากรชำรุด/สูญหายระหว่างดำเนินการอบรม และกรณีจัดเก็บทรัพย์สินของวิทยากรไว้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการจัดฝึกอบรม เช่น เอกสารการอบรม สื่อการสอน เป็นต้น

9.9 การควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ / สื่อการสอน

สถาบันฯ มีการกำหนดการควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ/สื่อการสอน เพื่อให้บริการฝึกอบรมสำหรับลูกค้า MK ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ/สื่อการสอน : QP-18 โดยมีแนวทางควบคุมดังนี้

- 9.9.1 มีการวางแผนทวนสอบแบบทดสอบ/สื่อการสอนตามช่วงเวลาที่กำหนด
- 9.9.2 มีระบบการทวนสอบและตรวจสอบแบบทดสอบ/สื่อการสอน โดยอ้างอิงคู่มือการสอบ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างหลักสูตร แผนการสอน สื่อการสอน เนื้อหาหลักสูตร เป็นต้น ประกอบการทวนสอบและตรวจสอบ
- 9.9.3 มีการชี้แจงสถานะการทวนสอบ/ตรวจสอบ แบบทดสอบ/สื่อการสอน ตลอดจนการป้องกันที่อาจส่งผลให้เป็นโมฆะหรือไม่สอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนด
- 9.9.4 มีการป้องกันความเสียหายและการเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บอย่างมีคุณภาพ โดยยึดหลักการของ FIFO 5 ส

10. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

10.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

สถาบันฯ มีการติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าว่าได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ โดยกำหนดวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งมีรายละเอียดระบุไว้ในระบบการวัดผลโดยวัดดูประสงค์คุณภาพ ขั้นตอนการควบคุมคำร้องเรียนของลูกค้า : QP-09 ขั้นตอนการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13 และขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14 ขั้นตอนการให้บริการ ON THE JOB TRAINING ลูกค้า MK : QP-20 และหากลูกค้าเกิดความไม่พอใจ สถาบันฯ ต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันอย่างต่อเนื่อง

ต้นฉบับ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 19 ของ 20

10.2 การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

สถาบันฯ มีการกำหนดให้จัดทำการตรวจติดตามภายในช่วงเวลาที่แผนงานกำหนดไว้ เพื่อพิจารณาว่าระบบบริหารงานคุณภาพของสถาบันฯ ได้มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้โดยเป็นไปตามแผนงานหรือมาตรฐานที่กำหนด และ/หรือสอดคล้องข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน : QP-05 และขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน : QP-03 โดยมีแนวทางควบคุม ดังนี้

- 10.2.1 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติในเอกสาร เพื่อใช้สำหรับการวางแผนและดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน / การทวนสอบกิจกรรมคุณภาพ โดยเป็นไปตามข้อกำหนดที่จัดไว้ในแผนงาน
- 10.2.2 ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในได้คัดเลือกอย่างเป็นธรรม โดยจะไม่ตรวจติดตามงานหรือการทำกิจกรรมของตนเอง
- 10.2.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายในจะมีความเป็นกลางของกระบวนการตรวจติดตาม และต้องมีการรายงานผลการตรวจติดตาม การจัดเก็บบันทึกอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามข้อกำหนด
- 10.2.4 ผู้รับผิดชอบที่ถูกตรวจติดตามต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบและกำจัดต้นตอสาเหตุอย่างต่อเนื่อง
- 10.2.5 กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการทวนสอบการปฏิบัติการที่ดำเนินการและการรายงานผลการทวนสอบ มีการจัดเก็บบันทึกคุณภาพอย่างถูกต้องตามที่กำหนดไว้

10.3 การเฝ้าระวังและวัดกระบวนการ

สถาบันฯ มีการกำหนดแนวทางการเฝ้าระวังและวัดกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบวัดผลแบบ KPI วัดดูประสพค์คุณภาพ และหากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สถาบันฯ จะดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันทันที

10.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

สถาบันฯ กำหนดให้มีการชี้แจงและควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งผลิตภัณฑ์ในที่นี้หมายถึง หลักสูตร แบบทดสอบ สื่อการสอน สื่อ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ได้บริการให้กับลูกค้าโดยต้องได้มาตรฐานตามที่กำหนดและสอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น หากพบว่าล้มเหลวผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้ลูกค้าและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ สถาบันฯ ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหาดังกล่าวทันที เช่น ผู้เข้าอบรมได้มีการทำแบบทดสอบหลังเสร็จสิ้นการอบรม เพื่อวัดผลความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตรของผู้เข้าอบรม แล้วไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด อาจเกิดจากการให้บริการผลิตภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาหลักสูตร สื่อการสอน หรือแบบทดสอบ เป็นต้น ยังไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่ผ่านเกณฑ์ ดังนั้น สถาบันฯ จึงมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

- 10.4.1 มีการทวนสอบซ้ำ หรือสอบใหม่โดยใช้แบบทดสอบชุดใหม่สำหรับผู้เข้าอบรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ดังมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด : QP-07
- 10.4.2 มีการวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกัน/พัฒนาการให้บริการผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า โดยมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน : QP-03

ต้นฉบับ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	QM-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 20 มีนาคม 2551	หน้าที่ 20 ของ 20

10.4.3 มีการปรับปรุง ทำลาย ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดอย่างเหมาะสม

10.4.4 มีการวัดผลิตภัณฑ์ โดยใช้ระบบการวัดผลด้วยวัตถุประสงค์คุณภาพ

10.5 การปรับปรุง การแก้ไข และการป้องกัน

สถาบันฯ กำหนดให้มีระบบการปรับปรุง การแก้ไขและการป้องกันอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการวิเคราะห์ผล โดยใช้เทคนิคสถิติ ซึ่งมีแนวทางควบคุม ดังนี้

10.5.1 มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการขึ้นนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

10.5.2 มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันโดยมีการดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม ดังนี้

10.5.2.1 มีการทบทวนข้อบกพร่อง หรือข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากลูกค้า ดังรายละเอียดที่ระบุในขั้นตอนการควบคุมคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า : QP-09 ตลอดจนรายงานสรุปข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นโดยภาพรวมของการจัดฝึกอบรมในแต่ละด้าน เพื่อกำหนดการทบทวนของฝ่ายบริหาร

10.5.2.2 มีการพิจารณาหาสาเหตุของข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา ตลอดจนมีการบันทึกผลการปฏิบัติ รวมทั้งมีการทบทวนปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ซึ่งมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน : QP-03

10.5.2.3 การนำข้อมูลจากข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่เสนอผ่านระบบการประเมินและติดตามผลการจัดฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดระบุในขั้นตอนการออกแบบ/พัฒนาการประเมินผลและติดตามผลการจัดฝึกอบรม : QP-13 รายงานสรุปข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นโดยภาพรวมของการจัดฝึกอบรมในแต่ละด้าน ข้อมูลจากการประเมินผลการให้บริการผลิตภัณฑ์และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในงานพัฒนาสื่อ ซึ่งมีระบุในขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14 ตลอดจนข้อมูลจากการประเมินผลการให้บริการ ON THE JOB TRAINING ลูกค้า MK งานครู OJT ซึ่งมีรายละเอียดระบุในขั้นตอนการให้บริการ ON THE JOB TRAINING ลูกค้า MK : QP-20 เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางการแก้ไขการป้องกันในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคณะทำงาน เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่การทบทวนฝ่ายบริหาร ซึ่งมีรายละเอียดระบุไว้ในขั้นตอนการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร : QP-01

ต้นฉบับ

## ภาคผนวก ฉ.

### ตัวอย่าง

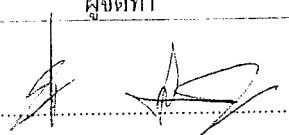
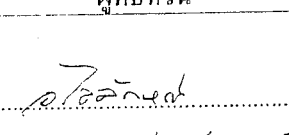
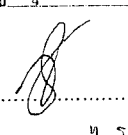
- รายชื่อเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน / วิธีการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- วิธีการปฏิบัติงาน
- แบบฟอร์ม

บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK

## รายชื่อเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน/วิธีการปฏิบัติงาน

<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
QP-01	การทบทวน โดยฝ่ายบริหาร
QP-02	การควบคุมเอกสารและข้อมูล
QP-03	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
QP-04	การควบคุมบันทึกคุณภาพ
QP-05	การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
QP-06	การชี้แจงและสอบถามผลิตภัณฑ์
QP-07	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
QP-08	การควบคุมทรัพย์สินของวิทยากร
QP-09	การควบคุมคำร้องเรียนข้อเสนอแนะของลูกค้า
QP-10	การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK
QP-11	การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI
QP-12	การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้าสถาบันภายนอก
QP-13	การออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม
QP-14	การออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์
QP-15	การคัดเลือกวิทยากรภายในและพัฒนาบุคลากร
QP-16	การสั่งซื้อสินค้าและประเมินผู้ขาย
QP-17	งานซ่อมและงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
QP-18	การควบคุมและตรวจวัดแบบทดสอบ/สื่อการสอน
QP-19	การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร MK
QP-20	การให้บริการ On the job training ลูกค้า MK
<b>วิธีการปฏิบัติงาน</b>	
WI-11-01	การเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการจัดฝึกอบรมลูกค้า MK
WI-11-02	การรับสมัครผู้เข้าอบรมลูกค้า MK
WI-11-03	การจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์
WI-11-04	การจัดเตรียมงานแม่บ้าน
WI-11-05	การให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์
WI-14-01	การผลิตสื่อ POWER POINT
WI-14-02	การผลิตสื่อวีซีดี
WI-14-03	การผลิตป้ายข้อความ
WI-14-04	การจัดเก็บสื่อวีซีดี
WI-15-01	การฝึกและเรียนรู้งานที่สาขาสำหรับพนักงานใหม่
WI-15-02	การพัฒนาการสอนหัวข้อบรรยายภายในใหม่
WI-15-03	การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม กับสถาบันภายนอก
WI-15-04	การพัฒนาบุคลากรของสถาบันฝึกอบรม
WI-15-05	วิธีการทวนสอบของกระบวนการสอนของวิทยากรภายใน

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 1 ของ 7

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (คุณปกรณ์ สุปินานนท์) ผู้ช่วยหัวหน้างานพัฒนาหลักสูตรฯ	 (คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์) ตัวแทนฝ่ายบริหาร	 (คุณวีรยุทธ บุญยะไวโรจน์) ผู้จัดการสถาบัน

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรได้อย่างมีคุณภาพ
- 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่า หลักสูตรได้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องความต้องการของลูกค้า

**2. ขอบเขต**

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุม ตั้งแต่การวางแผนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การคัดเลือกหลักสูตร การจัดทำเนื้อหาหลักสูตร การจัดทำสื่อการสอนจนถึงการจัดฝึกอบรม

**3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- |              |   |
|--------------|---|
| 3.1 QP-13    | การออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม  |
| 3.2 QP-14    | การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์               |
| 3.3 FM-10-01 | แผนงานการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK              |
| 3.4 FM-10-02 | บันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK              |
| 3.5 FM-10-03 | แผนการสอน                                       |
| 3.6 FM-10-04 | แบบสังเกตการณ์ทดลองสอน                          |
| 3.7 FM-10-05 | สรุปแบบสังเกตการณ์ทดลองสอน                      |
| 3.8 FM-10-06 | การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรโครงสร้างหลักสูตร      |
| 3.9 FM-10-07 | รายละเอียดหลักสูตรกรณีจัดทำหลักสูตรใหม่เร่งด่วน |

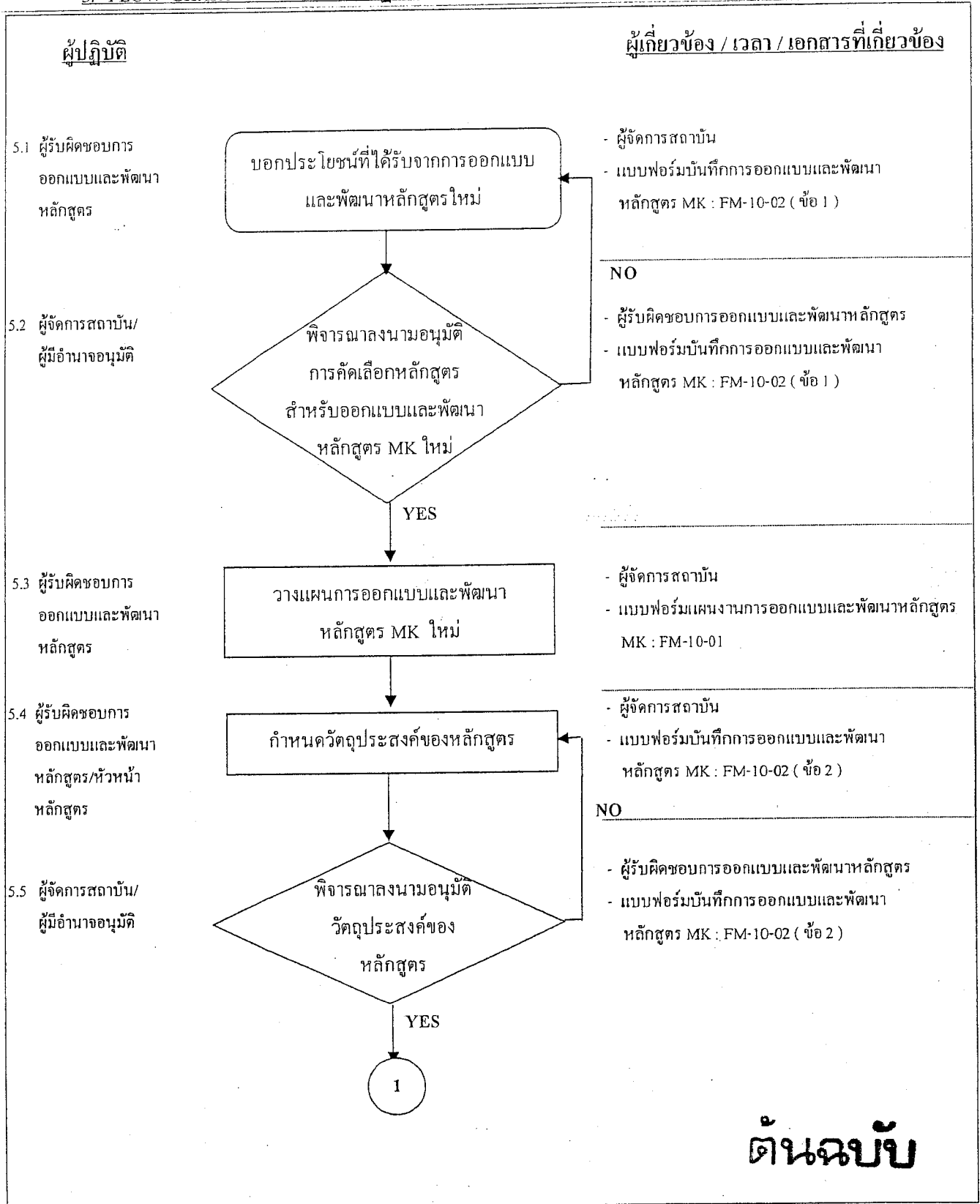
**ต้นฉบับ**

**4. คำจำกัดความ**

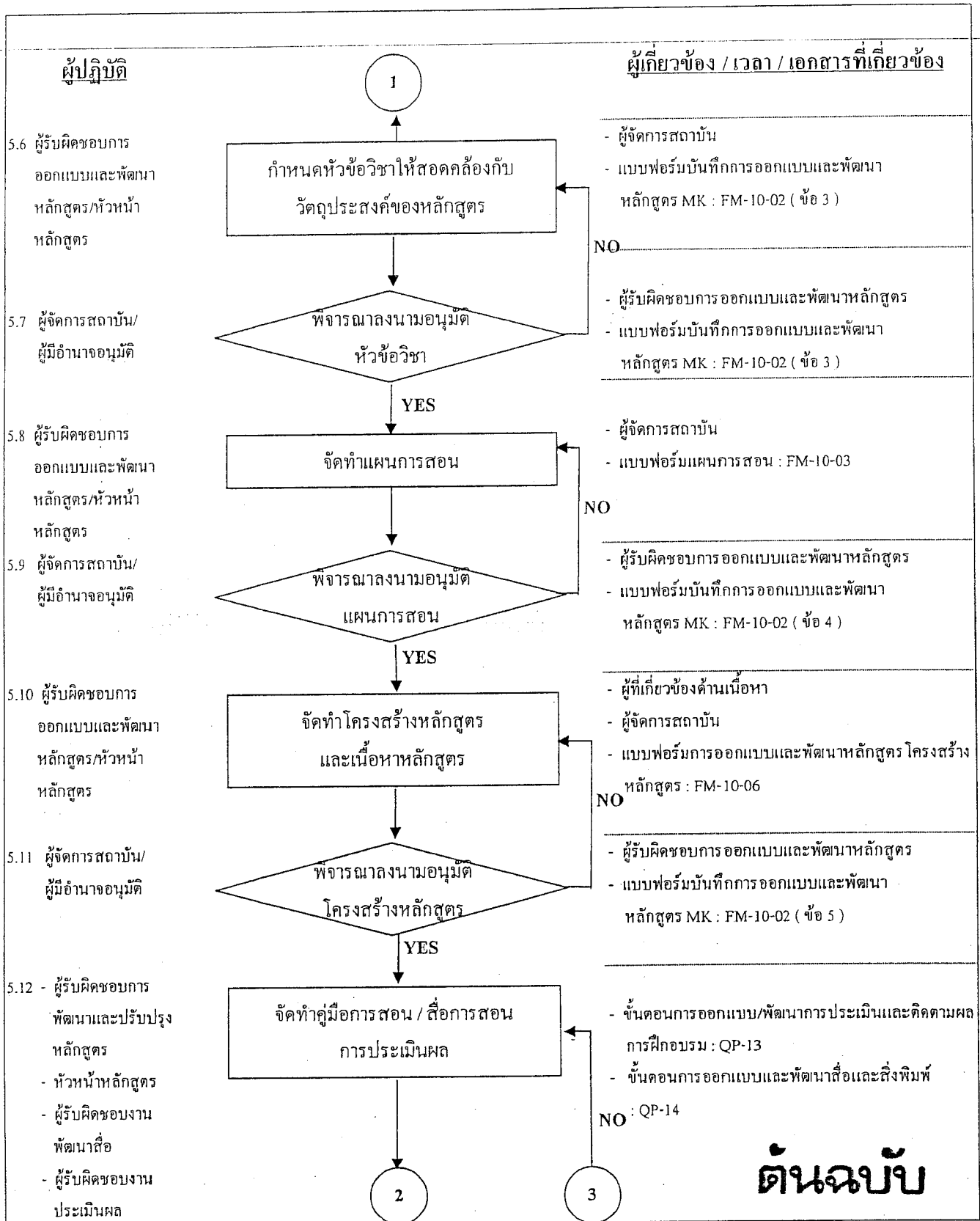
- |   |   |
|---|---|
| 4.1 ผู้รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรใหม่ | ผู้เกี่ยวข้องทุกตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรใหม่ เช่น ผู้ช่วยหัวหน้างานขึ้นไป เจ้าหน้าที่พัฒนาหลักสูตรและประเมินผล เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นต้น |
| 4.2 ผู้สังเกตการณ์                              | ผู้ได้รับมอบหมายให้เข้าสังเกตการณ์ผู้สอน เช่น ผู้ช่วยหัวหน้างานขึ้นไป เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้ที่เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา เป็นต้น  |
| 4.3 โครงสร้างหลักสูตร                           | แนวทาง/รายละเอียดประกอบการจัดทำ หรือออกแบบและพัฒนาหลักสูตร เพื่อใช้ประกอบการให้บริการจัดฝึกอบรมสำหรับลูกค้า   |
| 4.4 หลักสูตร MK ที่มีการออกแบบและพัฒนา          | หลักสูตรอบรมที่ยังไม่เคยมีการออกแบบหรือพัฒนาหลักสูตรมาก่อน ซึ่งเป็นหลักสูตรใหม่ที่เริ่มดำเนินการเตรียมการจัดอบรมครั้งแรกให้กับลูกค้า MK                             |

<p>การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK</p>	<p>QP-10</p>
<p>วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550</p>	<p>Rev. : 02</p>
<p>หน้าที่ 2 ของ 7</p>	

5. FLOW CHART และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

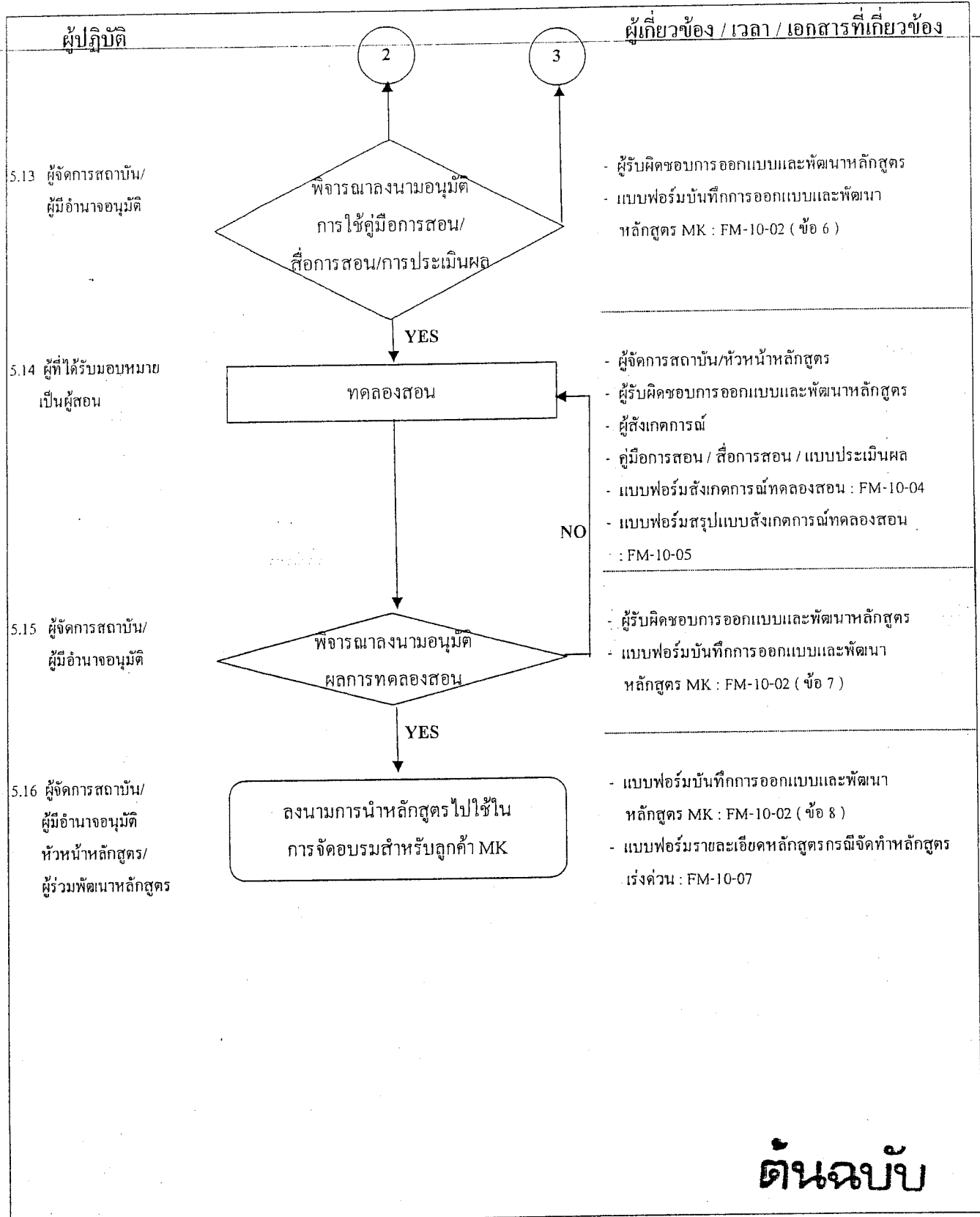


การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 3 ของ 7



**ต้นฉบับ**

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 4 ของ 7



**ต้นฉบับ**



การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 5 ของ 7

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร บันทึกประโยชน์ที่ได้รับจากการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรใหม่ในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 1)
- 5.2 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติการคัดเลือกหลักสูตรสำหรับออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK ใหม่ โดยลงนามในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 1)
- 5.3 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรวางแผนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK ตามแบบฟอร์มแผนงานการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-01
- 5.4 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับหัวหน้าหลักสูตร กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรตามแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02(ข้อ 2)
- 5.5 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยลงนามในแบบฟอร์มการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 2)
  - กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของหลักสูตรใหม่ และย้อนไปปฏิบัติตามข้อ 5.4
  - กรณีผ่านการอนุมัติ ให้ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ปฏิบัติตามข้อ 5.6 ต่อไป
- 5.6 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับหัวหน้าหลักสูตร กำหนดหัวข้อวิชาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ตามแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 3)
- 5.7 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณาลงนามอนุมัติหัวข้อวิชา โดยลงนามในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 3)
  - กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ปรับเปลี่ยนหัวข้อวิชาใหม่และย้อนไปปฏิบัติตามข้อ 5.6
  - กรณีผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ปฏิบัติตามข้อ 5.8 ต่อไป
- 5.8 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับหัวหน้าหลักสูตรจัดทำแผนการสอนของหลักสูตร ตามแบบฟอร์มแผนการสอน : FM-10-03
- 5.9 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติแผนการสอน โดยลงนามในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 4)
  - กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปรับเปลี่ยนแผนการสอน และย้อนไปปฏิบัติตามข้อ 5.8
  - กรณีผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปฏิบัติตาม ข้อ 5.10 ต่อไป
- 5.10 ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับหัวหน้าหลักสูตรและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา จัดทำโครงสร้างหลักสูตรตามแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 และเนื้อหาหลักสูตร

## ต้นฉบับ

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 6 ของ 7

5.11 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติโครงสร้างหลักสูตร โดยลงนามในแบบฟอร์มบันทึกการ

ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรโครงสร้างหลักสูตร: FM-10-06

กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปรับเปลี่ยน โครงสร้างหลักสูตรและยื่น ไปปฏิบัติตามข้อ 5.10

กรณีผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปฏิบัติตามข้อ 5.12

5.12 ผู้รับผิดชอบการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรร่วมกับหัวหน้าหลักสูตร ปฏิบัติดังนี้

5.12.1 ผู้รับผิดชอบพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและหัวหน้าหลักสูตร จัดทำคู่มือการสอน

5.12.2 ผู้รับผิดชอบพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและหัวหน้าหลักสูตร ร่วมกับผู้รับผิดชอบงานพัฒนาสื่อ จัดทำสื่อการ สอน ตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14

5.12.3 ผู้รับผิดชอบพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและหัวหน้าหลักสูตร ร่วมกับผู้รับผิดชอบประเมินผลจัดทำระบบการ ประเมินผลตามขั้นตอนการออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13

5.13 ผู้จัดการสถาบันฝึกอบรมหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติการใช้คู่มือการสอน/สื่อการสอน และการ ประเมินผล โดยลงนามในแบบฟอร์มการบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 6)

กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนคู่มือการสอน สื่อการสอน และระบบการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และยื่นไปปฏิบัติตามข้อ 5.12

กรณีผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปฏิบัติตามข้อ 5.14 ต่อไป

5.14 ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้สอน ทดลองสอนให้ผู้จัดการสถาบัน หัวหน้าหลักสูตร ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนา หลักสูตรและ/หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้สังเกตการณ์ สังเกตการณ์สอน ทั้งนี้ให้ผู้สอนอ้างอิงคู่มือการสอน สื่อการ สอนและแบบประเมินผล ที่กำหนดไว้ประกอบการสอน พร้อมให้ผู้สังเกตการณ์ลงบันทึกในแบบฟอร์มสังเกตการณ์ ทดลองสอน : FM-10-04 และให้ผู้รับผิดชอบงานประเมินผลสรุปข้อมูลตามแบบฟอร์มสรุปแบบสังเกตการณ์ทดลองสอน : FM-10-05 เพื่อนำข้อมูลจากการสังเกตการณ์อ้างอิงการปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมมากขึ้น

5.15 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติการทดลองสอน โดยลงนามในแบบฟอร์มบันทึกการ ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 7)

กรณีไม่ผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรยื่น ไปปฏิบัติตามข้อ 5.14

กรณีผ่านการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรปฏิบัติตามข้อ 5.16 ต่อไป

5.16 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ หัวหน้าหลักสูตร และ/หรือผู้ร่วมพัฒนาหลักสูตร ลงนามการนำหลักสูตรไปใช้ใน การจัดอบรมสำหรับลูกค้า MK ตามแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : FM-10-02 (ข้อ 8)

## ต้นฉบับ

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK	QP-10
	Rev. : 02
วันที่บังคับใช้ 8 มิถุนายน 2550	หน้าที่ 7 ของ 7

● กรณีจัดทำหลักสูตรใหม่เร่งด่วน

กรณีมีหลักสูตรฝึกอบรมใหม่ที่ไม่เคยจัดอบรมก่อน ที่มีลูกค้า MK แจ้งความจำนงให้จัดฝึกอบรม โดยด่วน ซึ่งไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : QP-10 ได้ ดังนั้นให้จัดอบรมก่อน แล้วให้หัวหน้าหลักสูตรประสานงานกับผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรให้ดำเนินการ ดังนี้

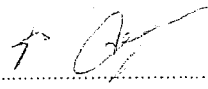
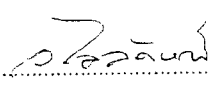

1. หัวหน้าหลักสูตรบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรายละเอียด กรณีจัดทำหลักสูตรใหม่เร่งด่วน : FM-10-07
2. ผู้รับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับหัวหน้าหลักสูตรปฏิบัติตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK : QP-10 ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดการอบรมแล้ว

6. เอกสารแนบ

ไม่มี

**ต้นฉบับ**

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 1 ของ 19

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (คุณธนภษ จักรัส) ผู้ช่วยหัวหน้างานฝึกอบรม	 (คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์) ตัวแทนฝ่ายบริหาร	 (คุณวีรยุทธ บุญชะโวโรจน์) ผู้จัดการสถาบัน

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมสำหรับลูกค้าของบริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด
- 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมั่นใจในการเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันฯ ว่า มีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ทั้งหลักสูตรและสื่อการสอน ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ต่อลูกค้า

**2. ขอบเขต**

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมตั้งแต่กิจกรรมการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม จนถึงการจัดฝึกอบรมและการประเมินติดตามผลในการจัดอบรม ตลอดจนการให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์ของสถาบันฯ

**3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- 3.1 QP-10 : การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK
- 3.2 QP-13 : การออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม
- 3.3 QP-14 : การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์
- 3.4 QP-HR-003 : การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ( บริษัท MK )
- 3.5 WI-11-01 : การเบิกค่าใช้จ่ายการจัดฝึกอบรมลูกค้า MK/YAYOI
- 3.6 WI-11-02 : การรับสมัครผู้เข้าอบรมลูกค้า MK/YAYOI
- 3.7 WI-11-03 : การจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์
- 3.8 WI-11-04 : การจัดเตรียมงานแม่บ้าน
- 3.9 WI-11-05 : การให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์
- 3.10 FM-10-06 : โครงสร้างหลักสูตร
- 3.11 FM-11-01 : แบบสอบถามข้อมูลการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี
- 3.12 FM-11-02 : แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรบริษัท เอ็ม เค เรสโตรองด์ จำกัด ประจำปี
- 3.13 FM-11-03 : โครงสร้างหลักสูตร
- 3.14 FM-11-04 : การแจ้งความจำนงเพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมนอกงบประมาณ
- 3.15 FM-11-05 : ประวัติวิทยากร
- 3.16 FM-11-06 : หนังสือยืนยันค่าตอบแทนวิทยากร ( นามบุคคล )

**ต้นฉบับ**

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 2 ของ 19

- 3.17 FM-11-07 : หนังสือขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร
- 3.18 FM-11-08 : โปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือน
- 3.19 FM-11-09 : ตารางการใช้ห้องอบรมประจำเดือน
- 3.20 FM-11-10 : หนังสือแจ้งการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร
- 3.21 FM-11-11 : การเบิกและการสรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม ( ณ สถาบันฯ )
- 3.22 FM-11-12 : การเบิกและการสรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม ( นอกสถานที่ )
- 3.23 FM-11-16 : การประเมินผลการฝึกอบรม
- 3.24 FM-11-17 : ใบเบิกค่าอาหารวิทยากรภายใน
- 3.25 FM-11-18 : ใบเบิกค่าที่พักพนักงานสาขาต่างจังหวัด
- 3.26 FM-11-19 : แบบสังเกตการณ์ฝึกอบรม
- 3.27 FM-11-20 : บันทึกผลการทำแบบทดสอบ
- 3.28 FM-11-21 : สรุปการประเมินผลการฝึกอบรม
- 3.29 FM-11-22 : ใบเคลียร์เงินทดลองจ่ายหลักสูตร
- 3.30 FM-11-24 : ใบรับเงิน
- 3.31 FM-11-25 : การให้บริการสถานที่และ โสตทัศนูปกรณ์
- 3.32 FM-11-26 : CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม
- 3.33 FM-11-28 : บันทึกประวัติการให้บริการสถานที่และ โสตทัศนูปกรณ์
- 3.34 FM-11-31 : การสัมภาษณ์ผู้บริหาร MK ตรวจสอบจำเป็นการฝึกอบรมประจำปี
- 3.35 FM-11-32 : ตารางทำความสะอาดห้องน้ำ
- 3.36 FM-PU-001 : ใบเสนอซื้อ
- 3.37 FM-AC-001 : ใบสำคัญจ่าย
- 3.38 FM-HR-046 : ทะเบียนผู้เข้าอบรม
- 3.39 FM-HR-047 : ใบสมัครเข้ารับการอบรม
- 3.40 เพิ่มหลักสูตร
- 3.41 เพิ่มการประเมินผลการฝึกอบรม

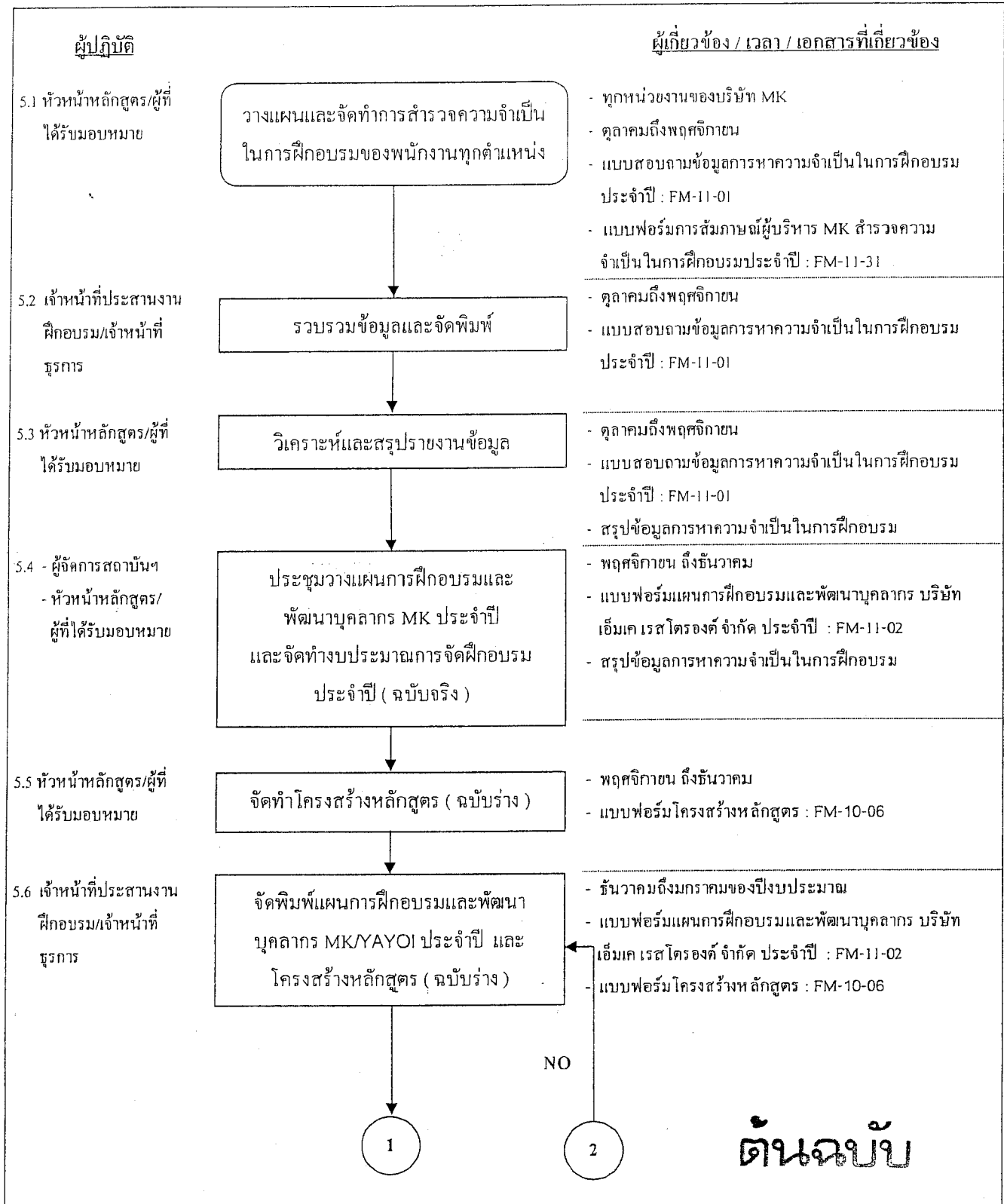
## ต้นฉบับ

### 4. คำจำกัดความ

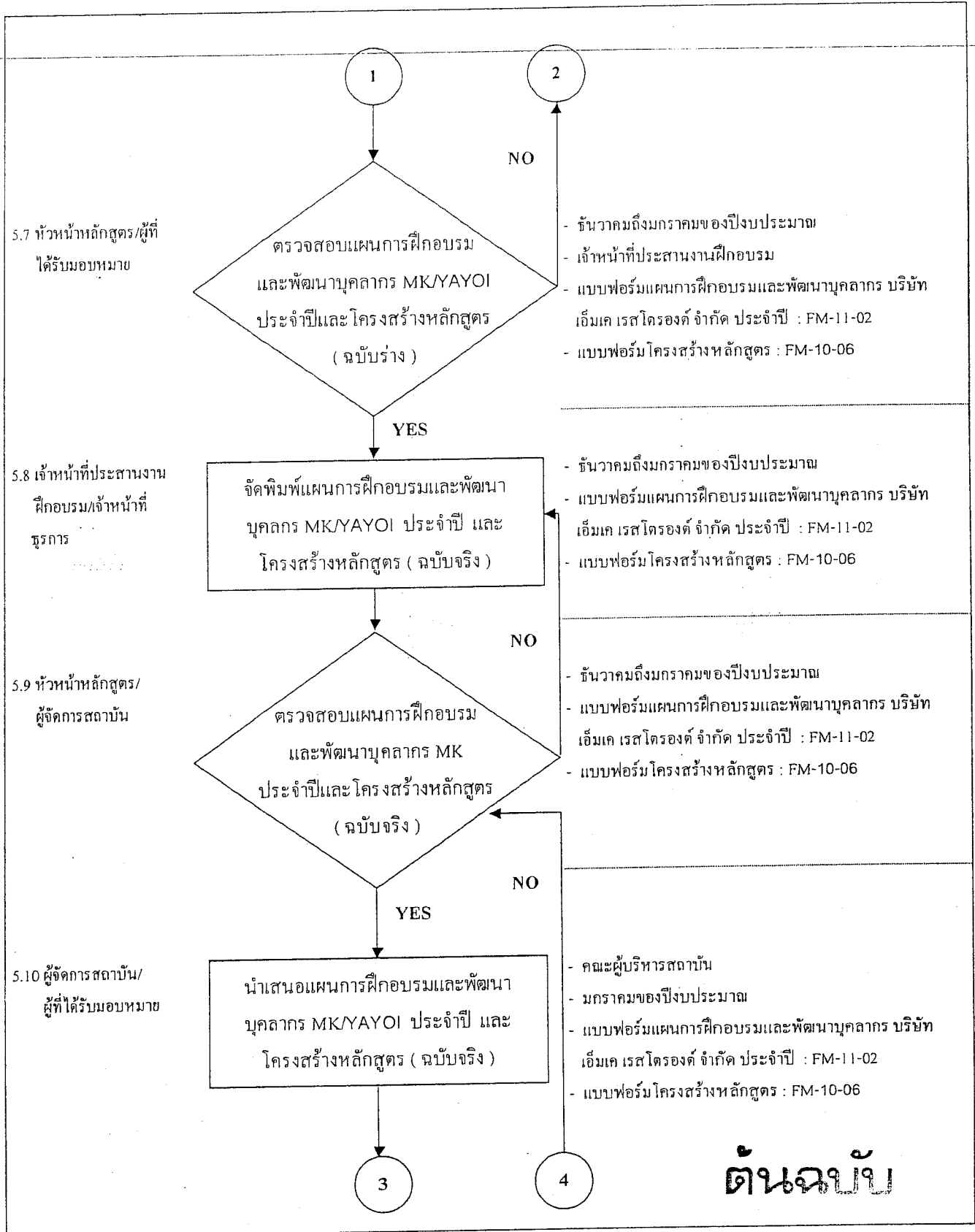
- 4.1 หัวหน้าหลักสูตร : เป็นผู้รับผิดชอบดูแลดำเนินการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่การสำรวจหาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม จนถึงดำเนินการจัดฝึกอบรมและประเมินติดตามผลหลักสูตร ( ถ้ามี ) โดยมีผู้จัดการสถาบันเป็นผู้มอบหมายให้ดำเนินการ เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน เป็นต้น
- 4.2 เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ : เจ้าหน้าที่ประสานงานฝึกอบรม ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบหลักสูตรในการจัดฝึกอบรมของสถาบันฯ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 3 ของ 19

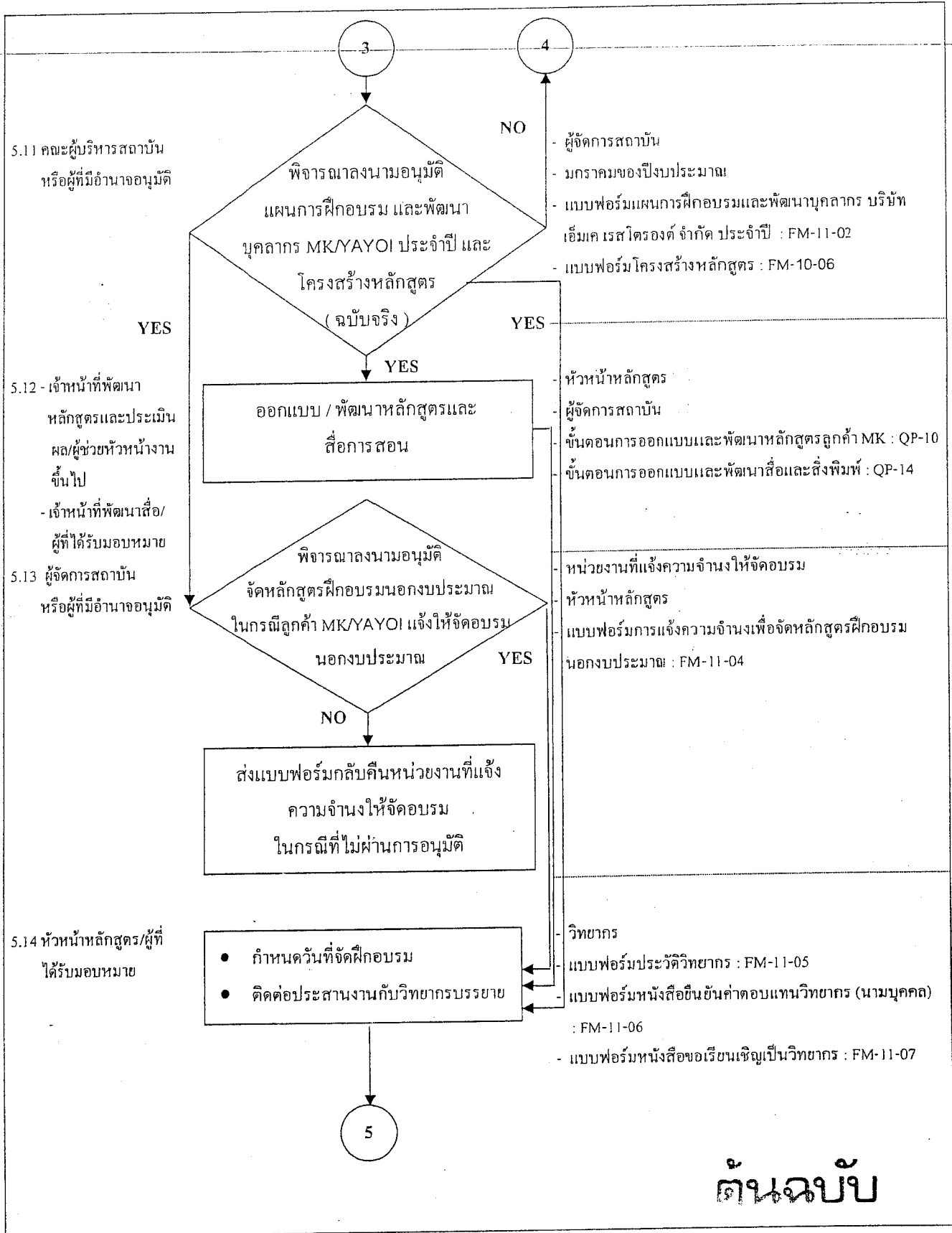
5. FLOW CHART และขั้นตอนการปฏิบัติงาน



การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 4 ของ 19

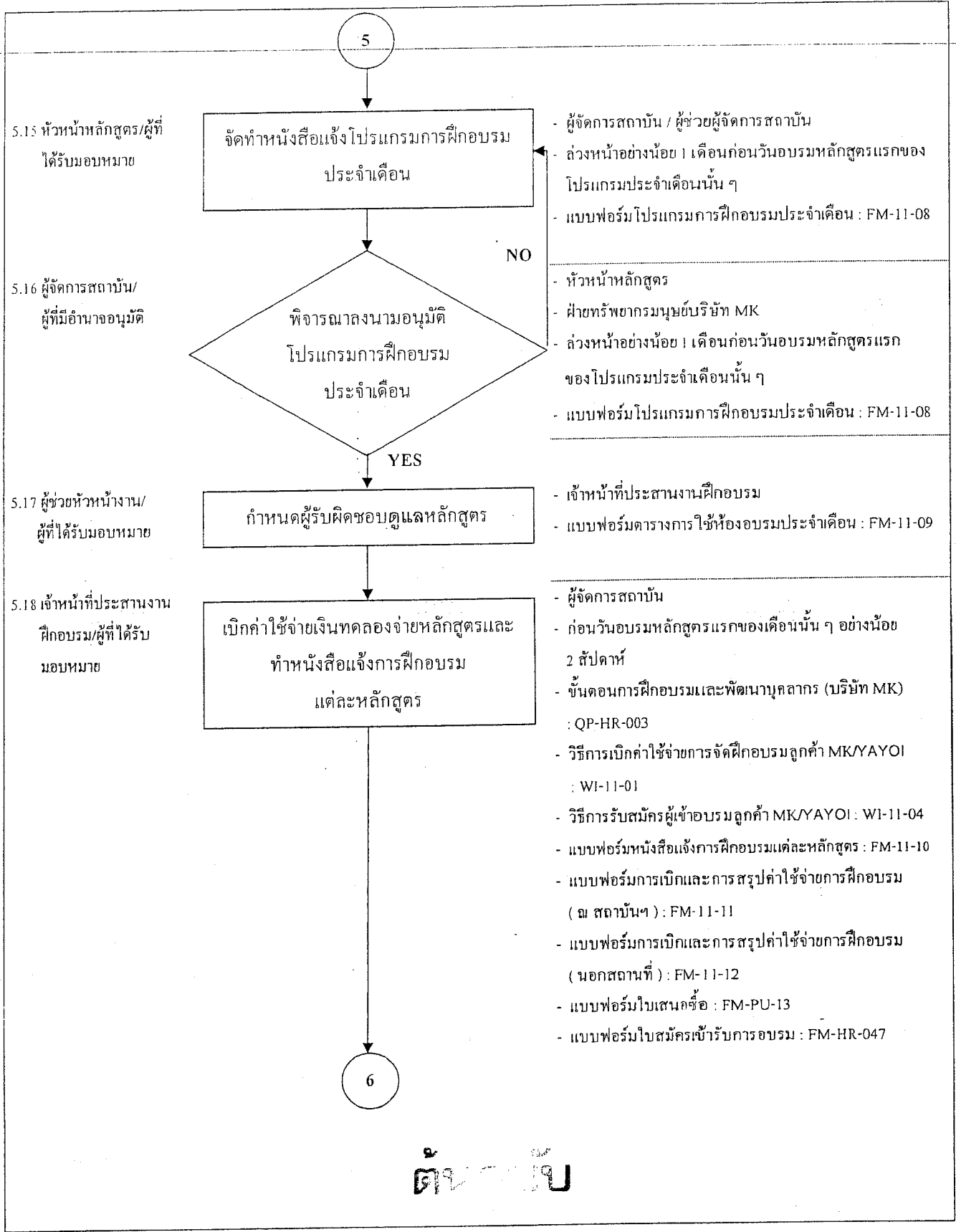


การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูก้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 5 ของ 19



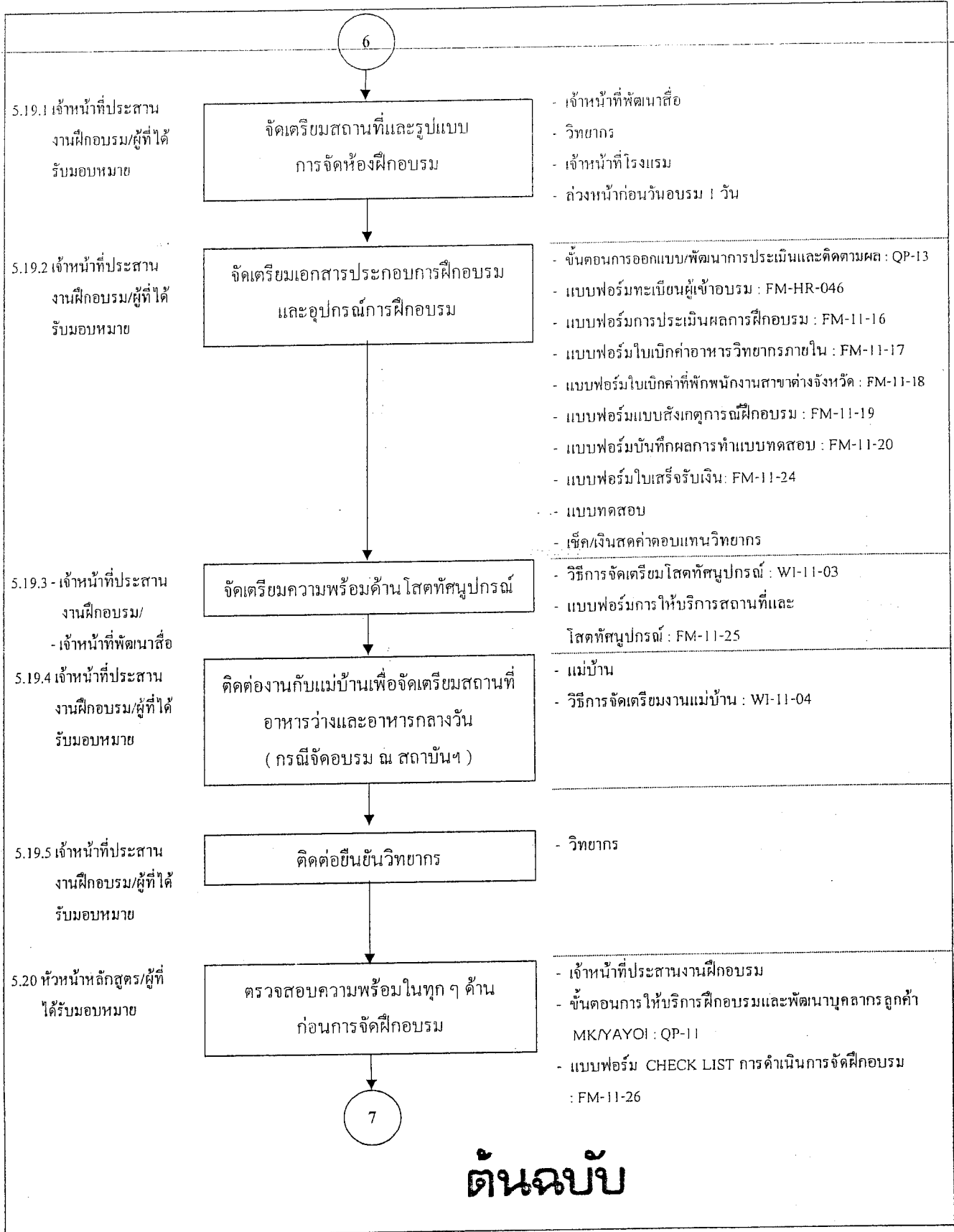


การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 6 ของ 19

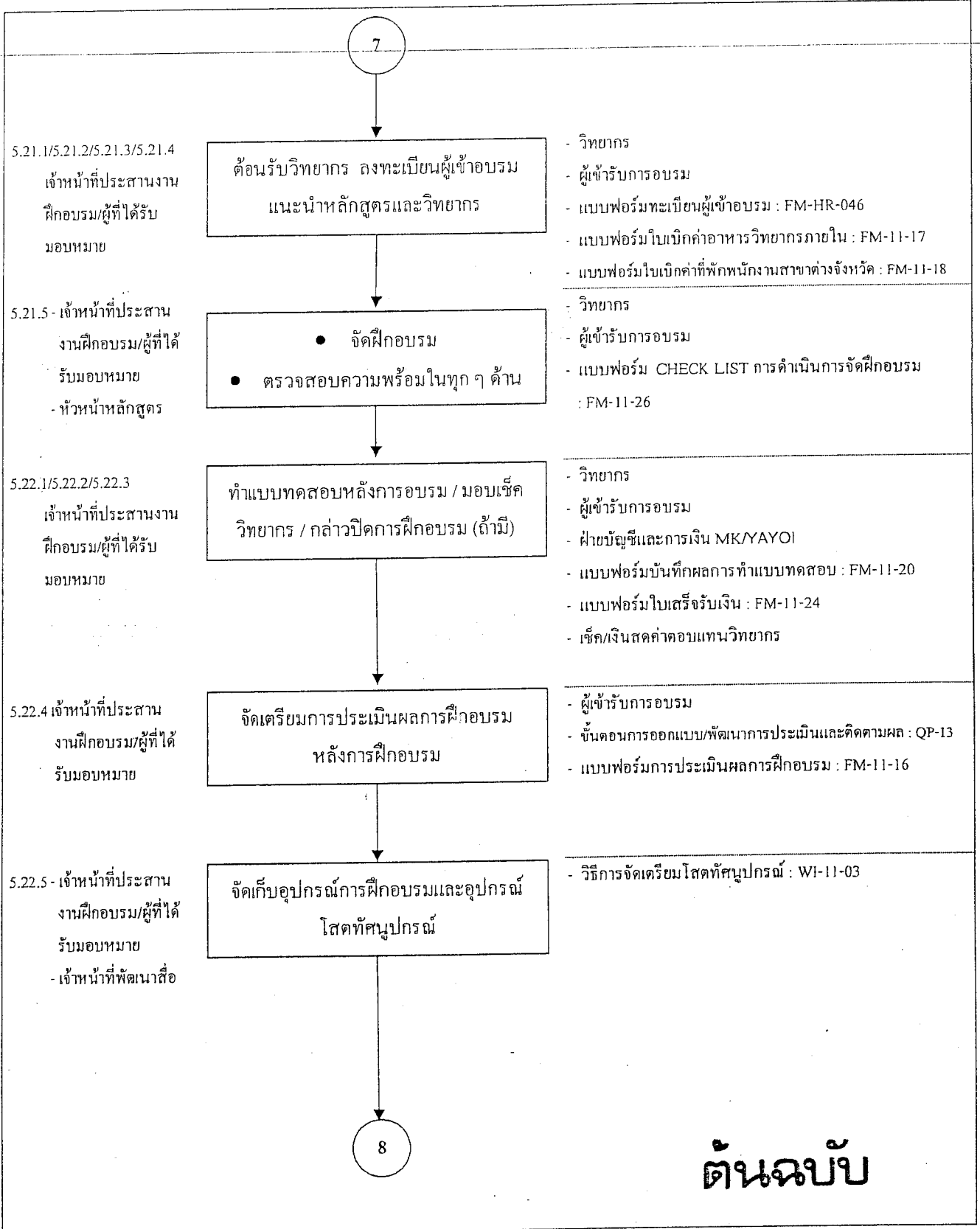


ต้นฉบับ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 7 ของ 19

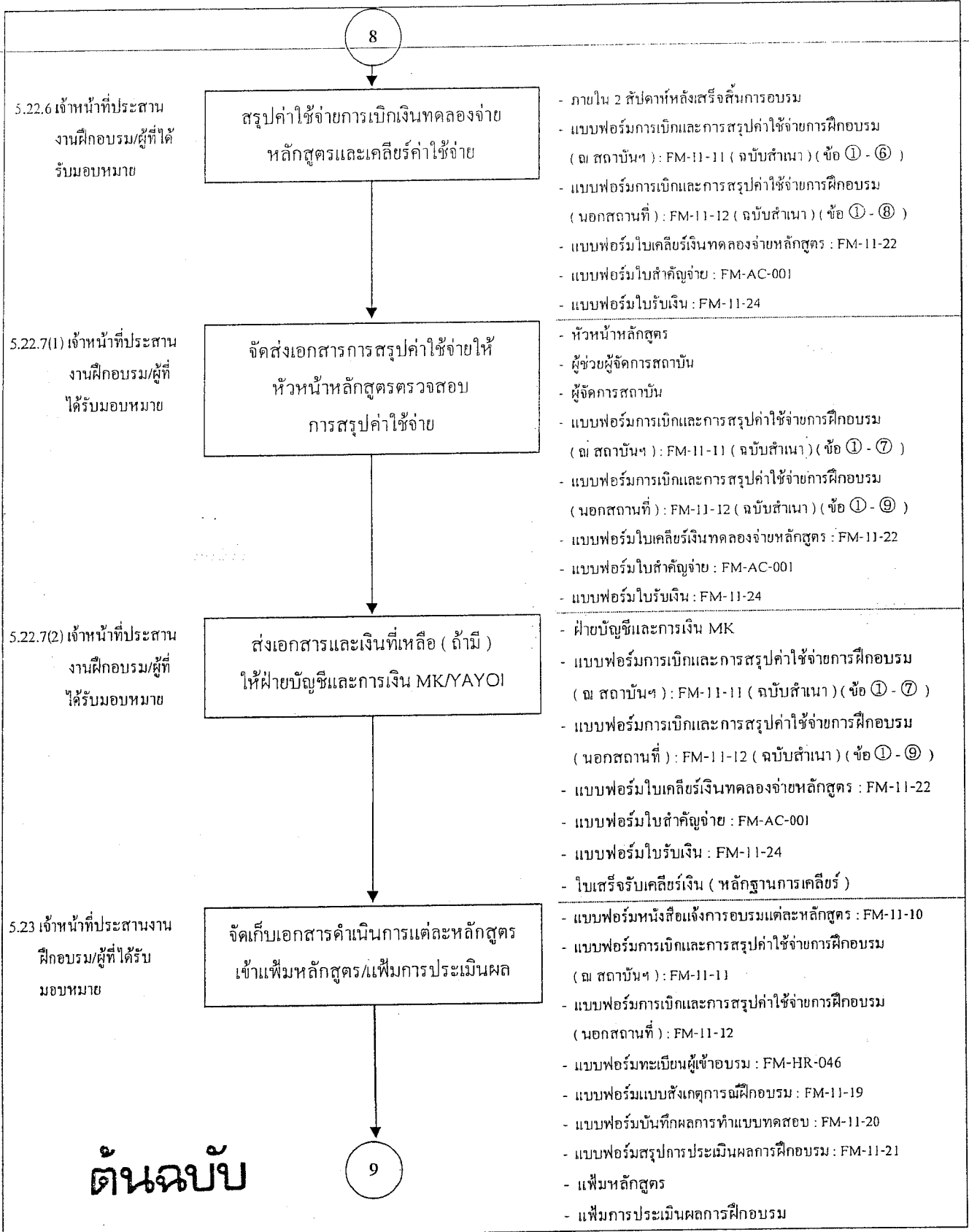


การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 8 ของ 19

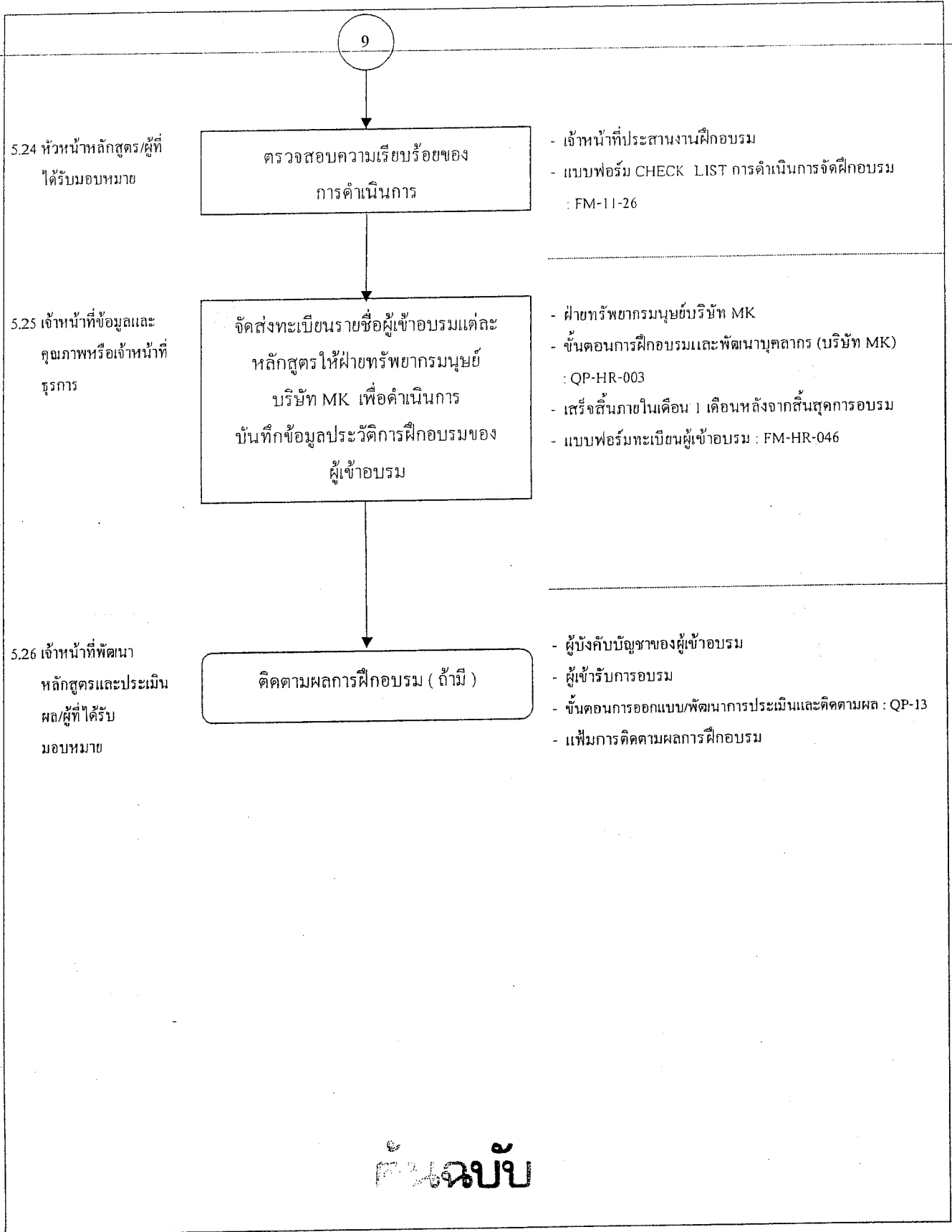


**ต้นฉบับ**

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 9 ของ 19



การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 10 ของ 19



การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 11 ของ 19

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

◆ การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของ MK

ก่อนดำเนินการจัดฝึกอบรมได้มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งหัวหน้าหลักสูตร ได้แก่ ผู้ช่วยหัวหน้างานฝึกอบรม หัวหน้างานฝึกอบรม ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบดูแลดำเนินการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่การสำรวจหาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม จนถึงการดำเนินการจัดฝึกอบรมและประเมินติดตามผลหลักสูตร ( ถัดมา ) ให้แต่ละตำแหน่งของลูกค้า MK/YAYOI ตามความเหมาะสมในแต่ละปี โดยมีผู้จัดการสถาบัน เป็นผู้มอบหมายให้หัวหน้าหลักสูตรรับผิดชอบ ดำเนินการ ดังนี้

- 5.1 หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย วางแผนและดำเนินการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานทุกตำแหน่ง โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เช่น
  - 5.1.1 การใช้แบบสอบถาม หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม ดำเนินการออกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มแบบสอบถามข้อมูลการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี : FM-11-01 และดำเนินการจัดส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถาม ประมาณเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน
  - 5.1.2 วิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ เช่น การสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้บริหารบริษัท MK ตามแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ผู้บริหาร MK สำรวจความจำเป็นการฝึกอบรมประจำปี : FM-11-31ข้อเสนอแนะจากแบบประเมินผลการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรม เป็นต้น
- 5.2 เมื่อดำเนินการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ประสานงานฝึกอบรมหรือเจ้าหน้าที่ธุรการรวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์ข้อมูลจากแบบฟอร์มแบบสอบถามข้อมูลการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปี : FM-11-01 ช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน
- 5.3 หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์และสรุปรายงานข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมในช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน
- 5.4 ผู้จัดการสถาบัน หัวหน้าหลักสูตร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ร่วมกันประชุมวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร MK ประจำปี และจัดทำงบประมาณการจัดฝึกอบรมประจำปี ( ฉบับร่าง ) ตามแบบฟอร์มแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 โดยต้องนำเอกสารสรุปข้อมูลการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม และ TRAINING ROAD MAP ของแต่ละตำแหน่งมาอ้างอิง ประกอบการวางแผนดังกล่าว
- 5.5 หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดทำโครงสร้างหลักสูตร ( ฉบับร่าง ) ตามแบบฟอร์มโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม โดยให้สอดคล้องกับแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02
- 5.6 เจ้าหน้าที่ประสานงานฝึกอบรมและ/หรือเจ้าหน้าที่ธุรการจัดพิมพ์แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร ( ฉบับร่าง ) : FM-10-06 ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคมของปีงบประมาณ

## ต้นฉบับ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 12 ของ 19

- 5.7 หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องของแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 (ฉบับร่าง) ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคมของปีงบประมาณ
- กรณีมีข้อความไม่ถูกต้องส่งเอกสารกลับคืนและให้ปฏิบัติตามข้อ 5.6 อีกครั้ง
  - กรณีตรวจสอบและถูกต้อง ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการพิมพ์จัดทำเป็นต้นฉบับที่สมบูรณ์
- 5.8 เจ้าหน้าที่ประสานงานฝึกอบรมและ/หรือเจ้าหน้าที่ธุรการจัดพิมพ์แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 (ฉบับจริง) ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคมของปีงบประมาณ
- 5.9 หัวหน้าหลักสูตรและผู้จัดการสถาบัน ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 (ฉบับจริง) ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคมของปีถัดไป
- กรณีมีข้อความไม่ถูกต้อง ส่งเอกสารกลับคืน และให้ปฏิบัติตามข้อ 5.8 ใหม่
  - กรณีตรวจสอบและถูกต้อง ให้ปฏิบัติตามข้อ 5.10 ต่อไป
- 5.10 ผู้จัดการสถาบันนำเสนอแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 ต่อคณะผู้บริหารสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณาอนุมัติแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK ในช่วงเดือนมกราคมของปีงบประมาณ
- 5.11 คณะผู้บริหารสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติพิจารณาลงนามอนุมัติแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี : FM-11-02 และโครงสร้างหลักสูตร : FM-10-06 (ฉบับจริง) ในช่วงเดือนมกราคมของปีงบประมาณโดยปฏิบัติ ดังนี้
- กรณีไม่ผ่านการอนุมัติหรือมีข้อคิดเห็นให้ปรับแผนใหม่ให้ปฏิบัติตามข้อ 5.9 ใหม่
  - กรณีผ่านการอนุมัติ ให้ปฏิบัติต่อในข้อ 5.12 การออกแบบ / พัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน หรือข้อ 5.13 การจัดหลักสูตรฝึกอบรมนอกงบประมาณ หรือ ข้อ 5.14 ปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี แล้วแต่กรณี
- 5.12 การออกแบบ / พัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน
- 5.12.1 เจ้าหน้าที่พัฒนาหลักสูตรและประเมินผลหรือผู้ช่วยหัวหน้างานขึ้นไป ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับแผนการจัดฝึกอบรม และโครงสร้างหลักสูตรตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรลูกค้า MK : QP-10 และให้ปฏิบัติตามข้อ 5.14
- 5.12.2 เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกแบบและพัฒนาสื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : QP-14 และให้ปฏิบัติตามข้อ 5.14
- 5.13 การจัดหลักสูตรฝึกอบรมนอกงบประมาณ ผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติจัดหลักสูตรฝึกอบรมนอกงบประมาณ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท MK ที่ต้องการให้สถาบันฯ จัดอบรมหลักสูตรนอกงบประมาณ โดยให้ผู้จัดการฝ่ายฯ ของหน่วยงานนั้น ๆ ระบุรายละเอียดของข้อมูลลงในแบบฟอร์มการแจ้งความจำนงเพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมนอกงบประมาณ : FM-11-04 และส่งแบบฟอร์มดังกล่าวมายังสถาบันฝึกอบรม MK เพื่อดำเนินการในขั้นตอนข้อ 5.14 ต่อไป

## ต้นฉบับ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 13 ของ 19

5.14 หลังจากทีแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี ได้ผ่านการลงนามอนุมัติจากคณะผู้บริหารสถาบันหรือผู้มีอำนาจอนุมัติแล้ว หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการจัดฝึกอบรม ปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม ดังกล่าวโดยการกำหนดวันที่จัดฝึกอบรมและติดต่อประสานงานกับวิทยากรบรรยายของแต่ละหลักสูตร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.14.1 การกำหนดวันที่จัดฝึกอบรม ต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความพร้อมและความสะดวกของวิทยากร
2. ระเบียบปฏิบัติด้านอัตราค่าจ้างคนของกลุ่มผู้เข้าอบรม
3. สถานที่จัดฝึกอบรม
4. ความถี่ในการจัดแต่ละสัปดาห์
5. อัตราค่าจ้างคนของสถาบันฯ

5.14.2 การติดต่อประสานงานกับวิทยากรบรรยาย ดำเนินการดังนี้

1. หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม ติดต่อประสานงานกับวิทยากรเพื่อเรียนเชิญมาเป็นวิทยากรบรรยายแต่ละหลักสูตร
2. เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายขอประวัติวิทยากร ในกรณีที่ยังไม่เคยมาบรรยาย ให้กับสถาบันฯ โดยระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มประวัติวิทยากร : FM-11-05 พร้อมจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เช่น

- 1) หนังสือยืนยันค่าตอบแทนวิทยากร (นามบุคคล) สำหรับวิทยากรภายนอก โดยระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มหนังสือยืนยันค่าตอบแทนวิทยากร (นามบุคคล) : FM-11-06 พร้อมขอสำเนาบัตรประชาชนที่ลงนามรับรองถูกต้องของวิทยากร
- 2) หนังสือขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร (ในกรณีที่วิทยากรต้องการ) โดยระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มหนังสือขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร : FM-11-07
- 3) ขอหนังสือยืนยันค่าตอบแทนวิทยากร (นามบริษัท) สำหรับวิทยากรภายนอก จากวิทยากรที่มาบรรยายในนามบริษัท เพื่อนำมาเป็นเอกสารแนบประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายการจัดฝึกอบรม

5.15 เมื่อได้กำหนดวันที่จัดฝึกอบรมและวิทยากรเรียบร้อยแล้วในแต่ละเดือน หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดทำหนังสือแจ้งโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือน โดยระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มหนังสือแจ้งโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือน : FM-11-08 โดยจัดทำล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนก่อนวันจัดฝึกอบรมหลักสูตรแรกของโปรแกรมประจำเดือนนั้น ๆ และนำเสนอต่อผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ

5.16 ผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาลงนามอนุมัติโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือนตามที่หัวหน้าหลักสูตรเสนอมา ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนก่อนวันจัดอบรมหลักสูตรแรกของโปรแกรมประจำเดือนนั้น ๆ

- กรณีไม่ผ่านอนุมัติ หัวหน้าหลักสูตรนำโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือน มาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมภายใน 1 สัปดาห์ และนำเสนอต่อผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ เพื่อพิจารณาใหม่ โดยปฏิบัติตามข้อ 5.15 ใหม่
- กรณีผ่านการอนุมัติ จัดส่งโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือน ให้กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท MK

## ต้นฉบับ



การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 14 ของ 19

5.17 ผู้ช่วยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลหลักสูตร โดยลงบันทึกในแบบฟอร์มตารางการใช้ห้องอบรมประจำเดือน : FM-11-09

5.18 เมื่อได้ดำเนินการแจ้งโปรแกรมการฝึกอบรมประจำเดือนให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท MK รับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ เบิกค่าใช้จ่ายเงินสดทดลองจ่ายหลักสูตร พร้อมทำหนังสือแจ้งการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรล่วงหน้าก่อนวันจัดฝึกอบรมหลักสูตรแรกของเดือนนั้น ๆ อย่างน้อย 2 สัปดาห์ นำเสนอผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ ตามรายละเอียด ดังนี้

5.18.1 การเบิกค่าใช้จ่ายเงินสดสำรองจ่ายหลักสูตร เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเบิกค่าใช้จ่ายเงินทดลองจ่ายของแต่ละหลักสูตรตามวิธีการเบิกค่าใช้จ่ายการจัดฝึกอบรมลูกค้า MK/YAYOI : WI-11-01 พร้อมให้ผู้จัดการสถาบันลงนามเพื่ออนุมัติค่าใช้จ่าย

5.18.2 จัดทำหนังสือแจ้งการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรและการรับสมัครผู้เข้าอบรมตามวิธีการรับสมัครผู้เข้าอบรมลูกค้า MK/YAYOI : WI-11-02 พร้อมจัดส่งให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท MK ดำเนินการตามขั้นตอนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ( บริษัท MK ) : QP-HR-003

5.19 เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ จัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จล่วงหน้าก่อนอบรม 1 วัน ดังนี้

5.19.1 จัดเตรียมสถานที่ และรูปแบบการจัดห้องฝึกอบรม ซึ่งจัดตามที่วิทยากรได้แจ้งไว้และในกรณีจัดอบรมนอกสถานที่ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โรงแรมในเรื่องห้องพัก ค่าพาหนะ อาหารและอาหารว่าง ให้เรียบร้อยก่อนวันอบรม

5.19.2 จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรมและอุปกรณ์การฝึกอบรม

5.19.2.1 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรม เช่น

1. เอกสารการฝึกอบรม ( ถ้ามี )

2. แบบฟอร์มทะเบียนผู้เข้าอบรม : FM-HR-046

3. แบบฟอร์มการประเมินผลการฝึกอบรม : FM-11-16 โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการออกแบบ/พัฒนาการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13

4. แบบฟอร์มใบเบิกค่าอาหารวิทยากรภายใน : FM-11-17 ( ถ้ามี ) สำหรับวิทยากรภายในของบริษัท MK ที่มาจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สถาบันฯ ( ในกรณีจัดอบรม ณ สถาบัน )

5. แบบฟอร์มใบเบิกค่าที่พักพนักงานสาขาต่างจังหวัด : FM-11-18 ( ถ้ามี ) กรณีผู้เข้าอบรมมาจากสาขานอกเขตปริมณฑล ( ในกรณีมาใช้บริการฝึกอบรมมากกว่า 1 วัน )

6. แบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน : FM-11-24 ( ถ้ามี ) สำหรับวิทยากรภายนอกที่มาบรรยายในนามบุคคล

7. แบบฟอร์มแบบสังเกตการณ์ฝึกอบรม : FM-11-19 ( ถ้ามี ) ซึ่งเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ ที่รับผิดชอบในการจัดหลักสูตรจะลงบันทึกผลการสังเกตการณ์ โดยหลักสูตรที่

## ต้นฉบับ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 15 ของ 19

เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องลงบันทึกข้อมูลการสังเกตการณ์  
เช่น

- 1) หลักสูตรที่เรียนเชิงวิทยากรภายนอก ซึ่งมาบรรยายเป็นครั้งแรกให้กับสถาบันฯ
- 2) หลักสูตรที่เรียนเชิงวิทยากรภายนอกและเป็นหลักสูตรที่จัดเป็นครั้งแรก
- 3) หลักสูตรที่จัดนอกสถานที่เป็นครั้งแรก

8. แบบทดสอบ ( ถ้ามี )
9. แบบฟอร์มบันทึกผลการทำแบบทดสอบ : FM-11-20 (ถ้ามี)

5.19.2.2 การจัดเตรียมอุปกรณ์การฝึกอบรมและอื่น ๆ เช่น

1. อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับผู้เข้าอบรมและวิทยากร
2. อุปกรณ์อื่น ๆ ตามที่วิทยากรได้แจ้งไว้
3. ของที่ระลึกสำหรับวิทยากร ( ถ้ามี )

5.19.3 ติดต่อกับงานพัฒนาสื่อ เพื่อจัดเตรียมความพร้อมทางด้าน โสตทัศนูปกรณ์ ตามวิธีการจัดเตรียม  
โสตทัศนูปกรณ์ : WI-11-03 โดยจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ เช่น

1. อุปกรณ์เครื่องเสียงทุกชนิด
2. ป้ายหลักสูตร เฉพาะหลักสูตรที่เรียนเชิงวิทยากรภายนอก
3. สื่อการสอนเนื้อหาหลักสูตร เช่น แผ่นใส POWER POINT เป็นต้น
4. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์อื่น ๆ ตามที่วิทยากรได้แจ้งไว้ เช่น LCD NOTE BOOK กล้องถ่าย VDO VISUALIZER เป็นต้น

**ต้นฉบับ**

ในกรณีต้องการให้จัดเตรียมรายการที่ 4 ให้ลงบันทึกแบบฟอร์มการให้บริการสถานที่อบรมและ  
โสตทัศนูปกรณ์ : FM-11-25 และหากได้สื่อสารรายละเอียดเพิ่มเติมอย่างเป็นทางการด้วยลายลักษณ์  
อักษรกับงานพัฒนาสื่อ ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้ตกลงกันไว้

5.19.4 ติดต่อกับแม่บ้านเพื่อจัดเตรียมสถานที่ อาหารว่างและอาหารกลางวัน ตามวิธีการเตรียมงานแม่บ้าน  
: WI-11-04 ในกรณีที่จัดอบรม ณ สถาบันฯ ซึ่งการจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับผู้เข้าอบรมและวิทยากร  
และอาหารกลางวันสำหรับวิทยากรภายนอก ทางเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็น  
ผู้จัดหาและจัดซื้อ สำหรับแม่บ้านรับผิดชอบเฉพาะการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการจัดอาหารว่างและ  
อาหารกลางวันให้พร้อมตามจำนวนที่ได้แจ้งไว้

5.19.5 โทรศัพท์ติดต่อยืนยันวิทยากร เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายติดต่อวิทยากรเพื่อ  
ยืนยันการจัดหลักสูตรล่วงหน้าก่อนการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 1 วัน

5.20 ก่อนการจัดฝึกอบรมจริง หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการจัดฝึกอบรมตรวจสอบความพร้อมใน ทุก ๆ  
ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรวิทยากรภายใน โดยผู้บางหลักสูตร ตามแบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการ  
จัดฝึกอบรม : FM-11-26 และตรวจสอบความพร้อมในทุก ๆ ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรที่เรียนเชิงวิทยากร  
ภายนอกมาบรรยายทุกหลักสูตร (ยกเว้น หลักสูตร PRE-CASHIER หัวข้อที่เชิงวิทยากรภายนอก) ตาม  
แบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม : FM-11-26 ถ้าพบว่าไม่เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 16 ของ 19

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI : QP-11 ในด้านใดให้แจ้งเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

- 5.21) เมื่อถึงกำหนดวันจัดฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหลักสูตรดำเนินการ ดังนี้
- 5.21.1 กรณีเป็นหลักสูตรที่เรียนเชิญวิทยากรภายนอก หรือวิทยากรภายในของบริษัท MK ต้องให้การต้อนรับ วิทยากรและอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรตามความเหมาะสม ไม่ว่าจะจัด ณ สถานที่ หรือจัดนอกสถานที่ก็ตาม
  - 5.21.2 ให้การต้อนรับผู้เข้าอบรมและให้ผู้เข้าอบรมลงทะเบียนในแบบฟอร์มทะเบียนผู้เข้าอบรม : FM-HR-046 และแบบฟอร์มใบเบิกค่าที่พักพนักงานสาขาต่างจังหวัด : FM-11-18 ในกรณีจัดอบรม ณ สถานที่ CK 4 หรือสาขา ให้ลงทะเบียนทุก ๆ วัน ตามจำนวนวันที่จัดฝึกอบรม พร้อมจ่ายเงินช่วยค่าอาหารกลางวันให้กับผู้เข้าอบรมตามจำนวนวันที่อบรมเฉพาะตำแหน่งที่บริษัท MK แจ้งไว้ กรณีอบรมมากกว่า 3 วัน ลงนามในช่องรับค่าอาหารในทะเบียนผู้เข้าอบรมใบสุดท้าย และกรณีไปจัดอบรมนอกสถานที่ต่างจังหวัดให้ผู้เข้าอบรมลงทะเบียนเข้ารับการจัดอบรมตลอดหลักสูตรเพียงครั้งเดียวในวันแรกของการอบรม โดยไม่ต้องจ่ายค่าอาหารและค่าที่พัก และสำหรับหลักสูตรที่มีการสำรวจร้านอาหารคู่แข่ง ให้จ่ายค่าอาหารและค่าพาหนะในการสำรวจแก่ผู้เข้าอบรม เช่น หลักสูตร ผู้บริหารสาขาที่มีประสิทธิภาพ ภาค 2 / ผู้ความเป็นเลิศในการบริการงานครัว / WAITER 3 เป็นต้น
  - 5.21.3 กรณีเรียนเชิญวิทยากรภายในของบริษัท MK ให้จ่ายค่าอาหารวิทยากร และให้วิทยากรลงนามรับค่าอาหารในแบบฟอร์มใบเบิกค่าอาหารวิทยากรภายใน : FM-11-17 ( ในกรณีจัดอบรม ณ สถานที่ )
  - 5.21.4 กล่าวแนะนำหลักสูตรและวิทยากรก่อนเริ่มการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ เช่น
    - 1. รายละเอียดของหลักสูตร
    - 2. สถานที่อำนวยความสะดวกไม่ว่าจะจัดที่สถานที่ หรือนอกสถานที่ก็ตาม
    - 3. เวลาพักรับประทานอาหารว่างและอาหารกลางวัน
    - 4. แนะนำประวัติวิทยากร
  - 5.21.5 ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรและผู้เข้าอบรมในระหว่างการฝึกอบรม

ทั้งนี้ระหว่างการจัดฝึกอบรม หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม ควรตรวจสอบความพร้อมของการดำเนินการในทุก ๆ ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรวิทยากรภายในโดยผู้มอบหมายหลักสูตรตามแบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม : FM-11-26 และตรวจสอบความพร้อมในทุก ๆ ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรที่เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยายทุกหลักสูตร ( ยกเว้น หลักสูตร PRE – CASHIER หัวข้อที่เชิญวิทยากรภายนอก ) ตามแบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม : FM-11-26

- 5.22) เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักสูตรดำเนินการ ดังนี้
- 5.22.1 กรณีวิทยากรกำหนดให้มีการทำแบบทดสอบหลังการอบรม เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจกแบบทดสอบให้ผู้เข้าอบรมทำ และบันทึกผลคะแนนในแบบฟอร์มบันทึกผลการทำแบบทดสอบ:FM-11-20

**ต้นฉบับ**

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 17 ของ 19

- 5.22.2 กรณีเรียนเชิญวิทยากรภายนอก มอบเช็คหรือเงินสดค่าตอบแทนให้วิทยากรและให้วิทยากรลงนามรับเช็ค  
 ในใบรับเงิน : FM-11-24 ( ในกรณีเรียนเชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยายในนามบริษัท ให้ขอ  
 ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีเป็นหลักฐาน ) เพื่อส่งให้ฝ่ายบัญชีและการเงินบริษัท MK
- 5.22.3 ในกรณีที่มีการกล่าวปิดการฝึกอบรมและมอบของที่ระลึก โดยเฉพาะหลักสูตรที่เรียนเชิญวิทยากรภายนอก  
 จะมีการกล่าวรายละเอียดต่าง ๆ เช่น
1. สรุปเนื้อหาสำคัญของหลักสูตร
  2. สิ่งที่คุณเข้าอบรมได้รับสำหรับการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
  3. เรียนเชิญผู้บริหารของบริษัท MK / หรือตัวแทนผู้เข้าอบรมกล่าวปิดการฝึกอบรม และมอบของที่ระลึก  
 ให้วิทยากร
- 5.22.4 กรณีประเมินผลการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจก แบบฟอร์มการ  
 ประเมินผลการฝึกอบรม : FM-11-16 ให้ผู้เข้าอบรมประเมินผล ตามขั้นตอนการประเมินและติดตามผล  
 การฝึกอบรม : OP-13
- 5.22.5 เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดเก็บอุปกรณ์การฝึกอบรมและโสตทัศนอุปกรณ์ โดย  
 ร่วมกับเจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อปฏิบัติตามวิธีการจัดเตรียมโสตทัศนอุปกรณ์ : WI-11-03
- 5.22.6 สรุปค่าใช้จ่ายการเบิกเงินทดลองจ่ายหลักสูตรและเคลียร์ค่าใช้จ่ายแล้วเสร็จภายใน 2 สัปดาห์หลังจากเสร็จ  
 สิ้นการอบรม เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มการเบิกและ  
 สรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม ( ณ สถาบันฯ ) : FM-11-11 ฉบับสำเนา ( ข้อ ① - ⑥ ) เฉพาะช่องค่าใช้จ่าย  
 จริง หรือแบบฟอร์มการเบิกและสรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม (นอกสถาบันฯ) : FM-11-12 ฉบับสำเนา ( ข้อ  
 ① - ⑧ ) เฉพาะช่องค่าใช้จ่ายจริง และลงบันทึกในเอกสารแนบต่าง ๆ เช่น
1. แบบฟอร์มใบเคลียร์เงินทดลองจ่ายหลักสูตร : FM-11-22
  2. แบบฟอร์มใบรับเงิน : FM-11-24 กรณีเป็นวิทยากรภายนอก (นามบุคคล) มีลายเซ็นเรียบร้อยใน  
 ช่องลงชื่อ ( ผู้รับเงิน )
  3. สำเนาหลักฐานการเบิกค่าใช้จ่ายเงินทดลองจ่ายหลักสูตร
  4. แบบฟอร์มใบสำคัญจ่าย : FM-AC-001 ซึ่งจะบันทึกข้อมูล 1 ใบ ต่อ 1 รายการค่าใช้จ่าย  
 [ ยกเว้น รายการที่มีใบสำคัญจ่าย ไม่ต้องบันทึกในใบสำคัญจ่าย ] พร้อมแนบเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้
- 1) ค่าอาหารพนักงาน แนบเอกสารทะเบียนผู้เข้าอบรม : FM-HR-046 ที่มีการลงนามรับค่าอาหาร  
 ฉบับสำเนาที่บันทึกเรียบร้อยแล้ว ( ในกรณีจัดอบรม ณ สถาบันฯ )
  - 2) ค่าที่พักพนักงานต่างจังหวัด ( ถ้ามี ) แนบเอกสารใบเบิกค่าที่พักพนักงานสาขาต่างจังหวัด ที่  
 บันทึกรายละเอียดแล้ว ( ในกรณีจัดอบรม ณ สถาบันฯ )
  - 3) ค่าอาหารวิทยากรภายใน แนบเอกสาร ใบเบิกค่าอาหารวิทยากรภายใน ที่บันทึกรายละเอียด  
 แล้ว ( ในกรณีจัดอบรม ณ สถาบันฯ )

## ต้นฉบับ

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	Rev. : 03 หน้าที่ 18 ของ 19

4) ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ไม่มีบิลให้ลงบันทึกใน แบบฟอร์มใบสำคัญจ่าย : FM-AC-001 พร้อมแนบเอกสาร ดำเนินการประชาชนของผู้รับเงินที่ลงนามรับรองถูกต้อง เฉพาะรายการค่าใช้จ่ายที่สูงๆ

5. บิลค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ( ถ้ามี ) เช่น ค่าพาหนะรับส่งวิทยากร ค่าอุปกรณ์ ค่าอาหารว่าง ค่าอาหารวิทยากรภายนอก ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก ( นามบริษัท ) เป็นต้น

5.22.7 จัดส่งเอกสารทั้งหมดให้หัวหน้าหลักสูตร / ผู้ที่ได้รับมอบหมายตามสายงานตรวจสอบและลงนามตามหลักสูตรที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม และนำเสนอต่อผู้จัดการสถาบันลงนาม เมื่อผู้จัดการสถาบันลงนามเรียบร้อยแล้ว ให้จัดส่งเอกสารทั้งหมดและเงินสำรองที่เหลือ ( ถ้ามี ) แก่ฝ่ายบัญชีและการเงิน MK ทั้งนี้ในการสรุปค่าใช้จ่ายการเบิกเงินทดลองจ่ายหลักสูตรและเคลียร์ค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ที่รับผิดชอบต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ต้องจัดทำสรุปค่าใช้จ่ายการเบิกเงินทดลองจ่ายหลักสูตรให้เสร็จสิ้น ภายใน 2 สัปดาห์ นับแต่วันสิ้นสุดการฝึกอบรม ก่อนที่จะส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชีและการเงิน MK
2. ค่าใช้จ่ายที่เป็นเศษสตางค์ ไม่ต้องปิดเศษ ให้ลงตัวเลขที่จ่ายตามความเป็นจริง

5.23 เมื่อดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้วในแต่ละหลักสูตร เจ้าหน้าที่ประสานงานฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดเก็บเอกสารการดำเนินการต่าง ๆ ที่บันทึกเรียบร้อยของแต่ละหลักสูตรเข้าแฟ้มหลักสูตร โดยเรียงลำดับเอกสารดังนี้

1. หนังสือแจ้งการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร : FM-11-10
2. ทะเบียนผู้เข้าอบรม : FM-HR-046
3. หลักฐานการเคลียร์เงินของหลักสูตร ( ถ้ามี )
4. ข้อมูลการเบิกและสรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม : FM-11-11 / FM-11-12
5. ข้อมูลการสังเกตการณ์ฝึกอบรม ( ถ้ามี ) : FM-11-19
6. เอกสารอื่น ๆ ( ถ้ามี ) เช่น บันทึกผลการทำแบบทดสอบ : FM-11-20

และจัดเก็บข้อมูลสรุปการประเมินผลการฝึกอบรม ( ถ้ามี ) : FM-11-21 ในแฟ้มประเมินผลหลักสูตร

5.24 เมื่อเสร็จสิ้นการจัดฝึกอบรม หัวหน้าหลักสูตรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการจัดฝึกอบรมควรตรวจสอบ ความเรียบร้อยของการดำเนินการในทุก ๆ ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรวิทยากรภายใน โดยสุ่มบางหลักสูตร ตามแบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม : FM-11-26 และตรวจสอบความพร้อมในทุก ๆ ด้านให้สมบูรณ์ของหลักสูตรที่เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยายทุกหลักสูตร ( ยกเว้น หลักสูตร PRE-CASHIER หัวข้อที่เชิญวิทยากรภายนอก ) ตามแบบฟอร์ม CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม : FM-11-26

5.25 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการจัดส่งทะเบียนรายชื่อผู้เข้าอบรมแต่ละหลักสูตรให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท MK เพื่อบันทึกข้อมูลประวัติการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรมแต่ละคน ในแต่ละหลักสูตรของพนักงาน

**ต้นฉบับ**

การให้บริการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรลูกค้า MK/YAYOI	QP-11
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 19 ของ 19

5.26 การติดตามผลการฝึกอบรม ( ถ้ามมี ) เจ้าหน้าที่พัฒนาหลักสูตรและประเมินผลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจัดทำติดตามผลการฝึกอบรมตามแผนงาน และวิธีการที่ได้กำหนดไว้ ตามขั้นตอนการออกแบบพัฒนาแบบประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม : QP-13 จนครบตามระยะเวลาการติดตามผลพร้อมจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มการติดตามผลการฝึกอบรม

◆ การให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์

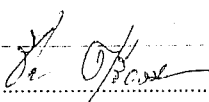
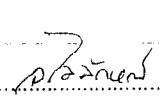
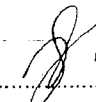
หัวหน้างานพัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้รับแจ้งความจ้งจากลูกค้าขอใช้บริการสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์ ให้ปฏิบัติตามวิธีการให้บริการสถานที่อบรมและโสตทัศนูปกรณ์ : WI-11-05

6. บันทึกคุณภาพ

ไม่มี

ต้นฉบับ

การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์	QP-14
	Rev. : 01
วันที่บังคับใช้ 1 มีนาคม 2550	หน้าที่ 1 ของ 5

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (คุณธีระ ตรีวงษ์) หัวหน้างานพัฒนาสื่อ	 (คุณวอโลกษณ์ วงศ์สมบูรณ์) ตัวแทนฝ่ายบริหาร	 (คุณวีรยุทธ บุญยะไวโรจน์) ผู้จัดการสถาบัน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์
- 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าสื่อและสิ่งพิมพ์ที่ผลิตออกมานั้นมีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน
- 1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การออกแบบและการพัฒนาเป็นไปอย่างถูกต้อง มีคุณภาพและทันตามกำหนดของผู้ใช้งาน

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรม ตั้งแต่การรวบรวมความต้องการของลูกค้า การออกแบบและวางแผนการผลิต ดำเนินการผลิต จัดทำต้นฉบับและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 WI-14-01 การผลิตสื่อ PowerPoint
- 3.2 WI-14-02 การผลิตสื่อวีซีดี
- 3.3 WI-14-03 การผลิตป้ายข้อความ
- 3.4 WI-14-04 การจัดเก็บสื่อวีซีดี
- 3.5 FM-14-01 บันทึกการขอผลิตสื่อ
- 3.6 FM-14-02 บันทึกการรับงานลูกค้า
- 3.7 FM-14-03 บันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์
- 3.8 FM-14-04 บันทึกการผลิตและจัดเก็บสื่อ
- 3.9 FM-14-05 บันทึกการจัดส่งงานให้ลูกค้า
- 3.10 FM-14-06 แบบประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์
- 3.11 FM-14-07 สรุปการประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์
- 3.12 FM-PU-002 ไบเบ็กคูปกรณณ์

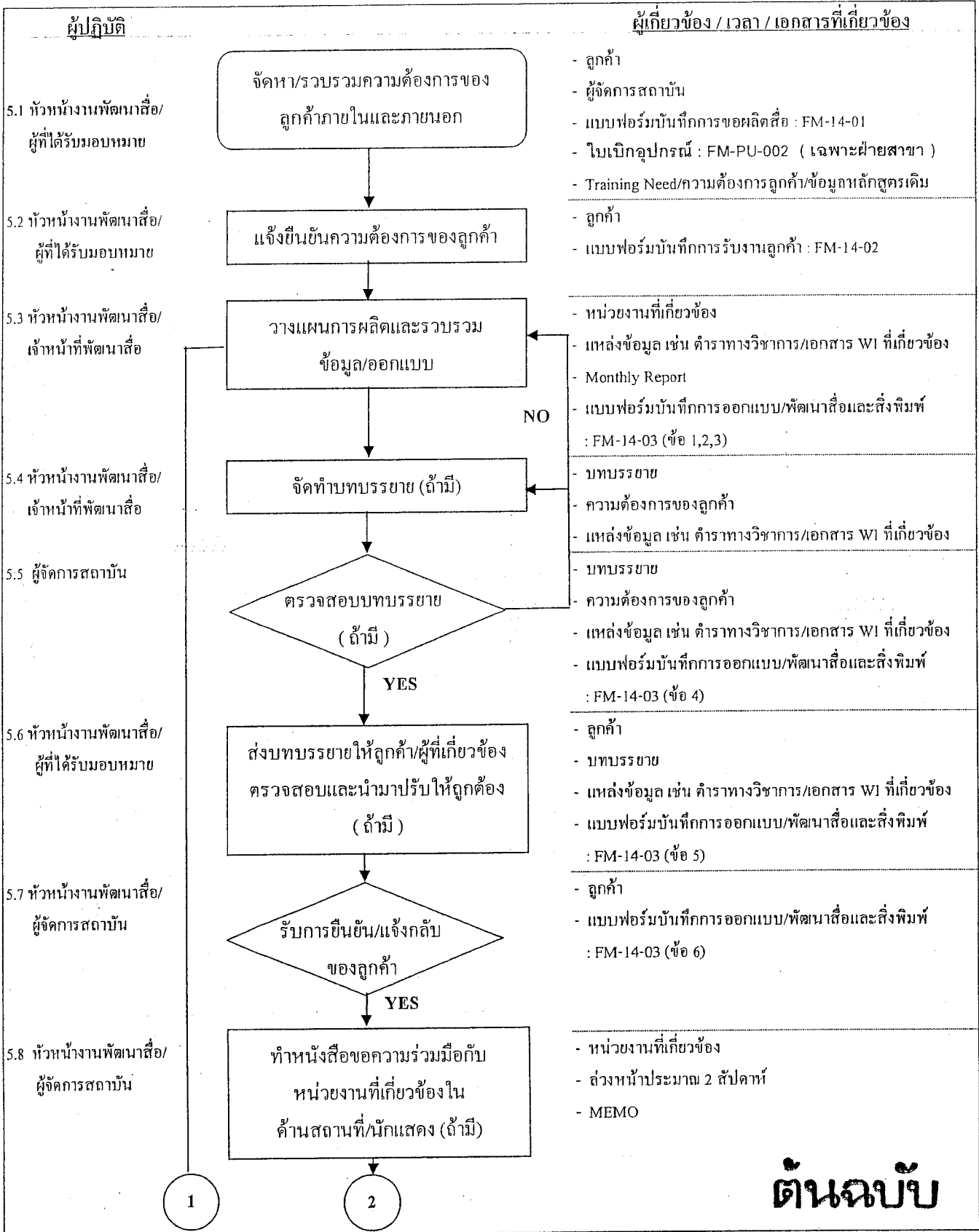
**ต้นฉบับ**

4. คำจำกัดความ

- 4.1 สื่อ สื่อที่ผลิตและออกแบบด้วยคอมพิวเตอร์ที่ออกมาในรูปแบบ CD/VCD/PowerPoint/แผ่นใส
- 4.2 สิ่งพิมพ์ ป้ายข้อความที่บรรจุบนกระดาษขนาดต่าง ๆ หรือ โปสเตอร์ สติกเกอร์ กระดาษสี เป็นต้น
- 4.3 WI วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่อ้างอิงประกอบการผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์

การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์	QP-14
	Rev. : 01
วันที่บังคับใช้ 1 มีนาคม 2550	หน้าที่ 2 ของ 5

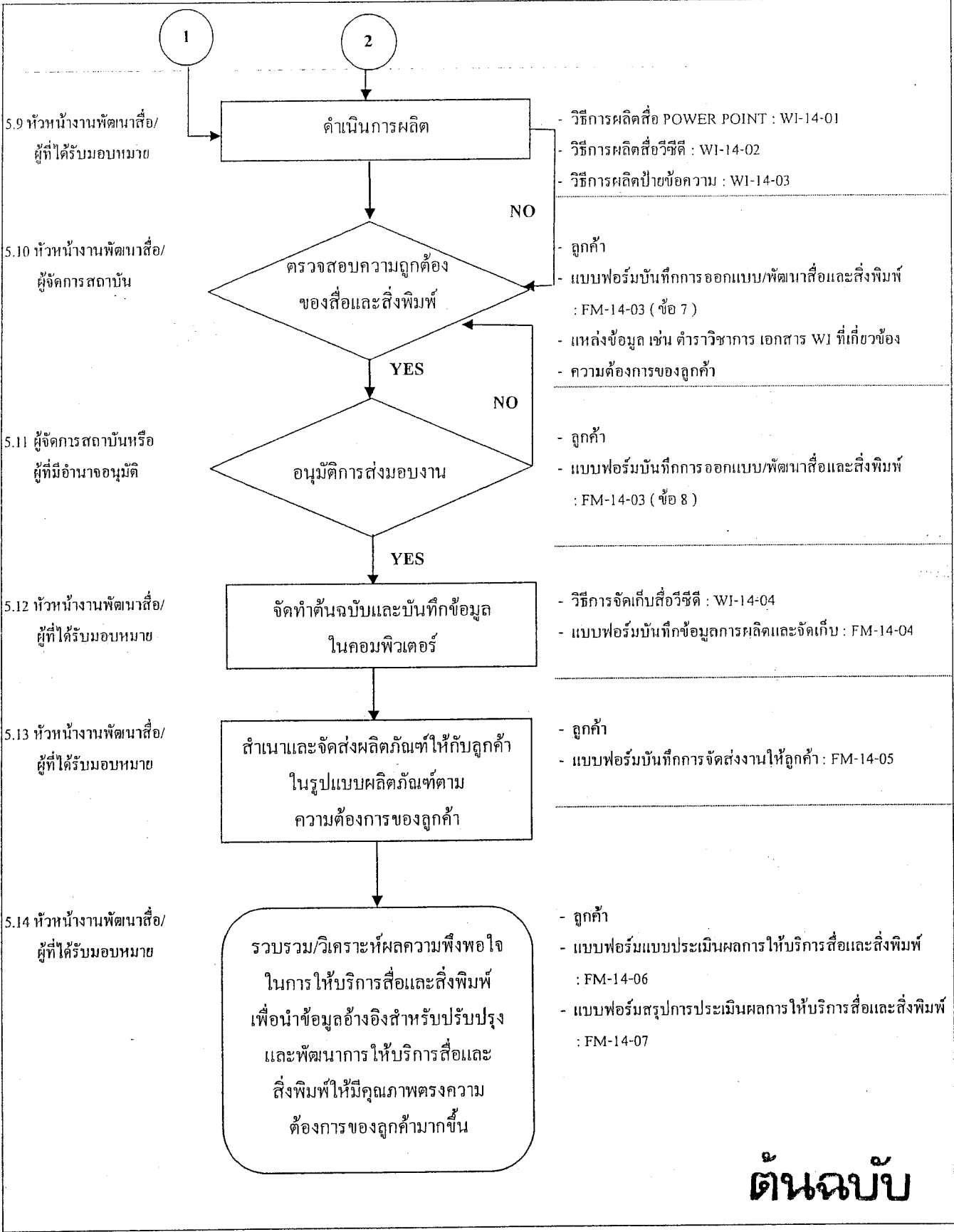
5. FLOW CHART และขั้นตอนการปฏิบัติงาน



**ต้นฉบับ**



การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์	QP-14
	Rev. : 01
วันที่บังคับใช้ 1 มีนาคม 2550	หน้าที่ 3 ของ 5



- วิธีการผลิตสื่อ POWER POINT : WI-14-01  
 - วิธีการผลิตสื่อวีซีดี : WI-14-02  
 - วิธีการผลิตป้ายข้อความ : WI-14-03

- ลูกค้า  
 - แบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 7 )  
 - แหล่งข้อมูล เช่น ตำราวิชาการ เอกสาร WI ที่เกี่ยวข้อง  
 - ความต้องการของลูกค้า

- ลูกค้า  
 - แบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 8 )

- วิธีการจัดเก็บสื่อวีซีดี : WI-14-04  
 - แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการผลิตและจัดเก็บ : FM-14-04

- ลูกค้า  
 - แบบฟอร์มบันทึกการจัดส่งงานให้ลูกค้า : FM-14-05

- ลูกค้า  
 - แบบฟอร์มแบบประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-06  
 - แบบฟอร์มสรุปการประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-07

**ต้นฉบับ**

การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์	QP-14
	Rev. : 01
วันที่บังคับใช้ 1 มีนาคม 2550	หน้าที่ 4 ของ 5

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 หัวหน้างานพัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดหาและรวบรวมความต้องการของลูกค้า MK และลูกค้าสถาบันภายนอก หรือลูกค้าเชิงความประสงค์ให้ผลิตสื่อ โดยทางลูกค้าต้องลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการขอผลิตสื่อ : FM-14-01 หรือใบเบิกอุปกรณ์ : FM-PU-002 ( เฉพาะฝ่ายสาขา ) แล้วส่งมายังสถาบันฯ
- 5.2 หัวหน้างานพัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งยืนยันความต้องการของลูกค้าในการผลิต โดยลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการรับงานลูกค้า : FM-14-02
- 5.3 หัวหน้างานพัฒนาสื่อ และเจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อร่วมกันวางแผนการผลิต และดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำราทางวิชาการ/เอกสาร WI ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ประกอบการออกแบบและผลิต โดยต้องขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านข้อมูลต่าง ๆ พร้อมลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 1,2,3 ) และปฏิบัติตามข้อ 5.4,5.8
- 5.4 ในกรณีที่เป็นการผลิตสื่อประเภทวิดีโอ หัวหน้างานพัฒนาสื่อและเจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อ ร่วมกันเขียนบทบรรยาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทำ โดยใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการเขียนบท เช่น ตำราทางวิชาการ WI ที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของลูกค้า เป็นต้น
- 5.5 ผู้จัดการสถาบันตรวจสอบความถูกต้องของบทบรรยาย ( ถ้ามี ) พร้อมบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 4 ) โดยอ้างอิงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตรวจสอบ เช่น ตำราทางวิชาการ WI ที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของลูกค้า เป็นต้น
  - หากตรวจสอบแล้วมีการแก้ไข ให้ปรับบทบรรยายใหม่ตามข้อ 5.4
  - หากตรวจสอบผ่าน ให้ปฏิบัติตามข้อ 5.6 ต่อไป
- 5.6 หัวหน้างานพัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดส่งบทบรรยายให้ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ พร้อมลงบันทึกที่ในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 5 ) และนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบมาปรับบทบรรยายใหม่ให้เหมาะสมมากขึ้น
- 5.7 ผู้จัดการสถาบันและ/หรือหัวหน้างานพัฒนาสื่อรับการยืนยันหรือแจ้งกับของลูกค้าถึงงานที่ได้รับ และให้ลูกค้าลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : FM-14-03 ( ข้อ 6 ) และหลังจากผ่านการตรวจสอบ ให้เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อปรับบทบรรยายให้เหมาะสมมากขึ้น
- 5.8 กรณีที่การผลิตมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น การผลิตวิดีโอ หัวหน้างานพัฒนาสื่อต้องจัดทำหนังสือขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านตัวผู้แสดง สถานที่หรืออื่น ๆ ให้ทราบล่วงหน้า 2 สัปดาห์ เพื่อให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมได้ทัน
- 5.9 เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการผลิต โดยปฏิบัติตามวิธีการผลิต ซึ่งแบ่งตามลักษณะงาน ดังนี้
  - 5.9.1 วิธีการผลิตสื่อ PowerPoint : WI-14-01
  - 5.9.2 วิธีการผลิตวิดีโอ : WI-14-02
  - 5.9.3 วิธีการผลิตป้ายข้อความ : WI-14-03

ต้นฉบับ

การออกแบบและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์	QP-14
	Rev. : 01
วันที่บังคับใช้ 1 มีนาคม 2550	หน้าที่ 5 ของ 5

- 5.10 หัวหน้างานและผู้จัดการสถาบัน ตรวจสอบความถูกต้องของงาน และมอบให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง พร้อมลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-03* (ข้อ 7)
- หากตรวจสอบแล้วมีการแก้ไข ให้ปฏิบัติตามข้อ 5.9 ใหม่
- หากตรวจสอบผ่าน ให้ปฏิบัติตามข้อ 5.10 ต่อไป
- 5.11 หากไม่มีการแก้ไข ผู้จัดการสถาบันหรือผู้ที่มีอำนาจอนุมัติลงนามอนุมัติการส่งมอบงาน พร้อมลงบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-03* (ข้อ 8) หากมีการแก้ไขให้ปฏิบัติตามข้อ 5.10 ใหม่
- 5.12 เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำต้นฉบับและบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยลงบันทึกในใบบันทึกการผลิตและจัดเก็บสื่อ : *FM-14-04* ยกเว้นสื่อประเภทวีซีดี ให้จัดเก็บในรูปแบบของ DVD ตามวิธีการจัดเก็บสื่อวีซีดี : *WI-14-04*
- 5.13 เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสำเนาผลิตภัณฑ์ตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ และจัดส่งให้กับลูกค้าพร้อมลงบันทึกในใบบันทึกการจัดส่งงานให้ลูกค้า : *FM-14-04* ทั้งนี้ให้แนบแบบฟอร์มแบบประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-06* ให้ลูกค้าบันทึกและส่งคืนสถาบันฯ
- 5.14 เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ตามแบบฟอร์มแบบประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-06* เพื่อนำข้อมูลมาใช้อ้างอิงสำหรับปรับปรุงและพัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น โดยมีวิธีการวิเคราะห์ผลตามแบบฟอร์มสรุปประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-06* ดังนี้
- วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ โดยใช้เทคนิคสถิติการหาค่าร้อยละมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปการประเมินผลความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งการประเมินผลออกเป็นหัวข้อ โดยมีวิธีการคำนวณ คือ
1. หาค่าร้อยละของจำนวนผู้ให้คะแนนประเมินระดับดีและดีมากรวมกัน  $\geq 80\%$  ของจำนวนผู้ให้คะแนนประเมินผลความพึงพอใจในการผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์ ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	หน่วยวัด	สูตรคำนวณ	เกณฑ์ได้คะแนน
จำนวนผู้ประเมินที่ให้คะแนนประเมินระดับดีและดีมากรวมกัน	%	$\left( \frac{\text{จำนวนผู้ประเมินการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ระดับดีและดีมากรวมกัน}}{\text{จำนวนผู้ประเมินการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ทั้งหมด}} \right) \times 100$	จำนวนผู้ประเมินการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ระดับดีและดีมากรวมกัน $\geq 80\%$ ของจำนวนผู้ประเมินทั้งหมดถือว่าผ่าน

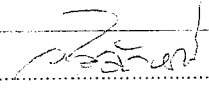
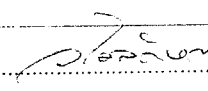

2. จัดพิมพ์แบบฟอร์มสรุปการประเมินผลการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ : *FM-14-07* ในแต่ละเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน 2 สัปดาห์ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาบริหารพบผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

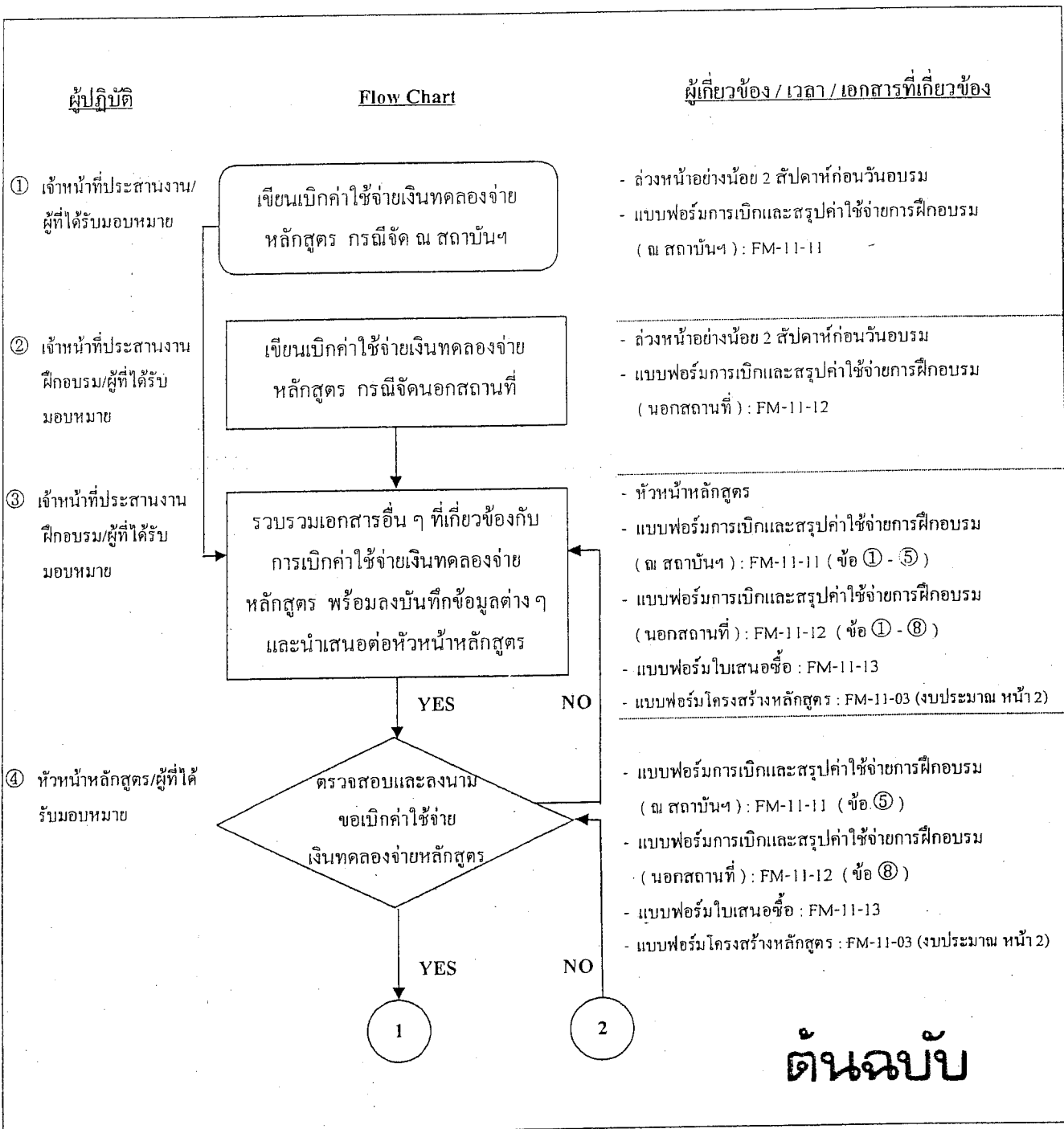
## 6. เอกสารแนบ

ไม่มี

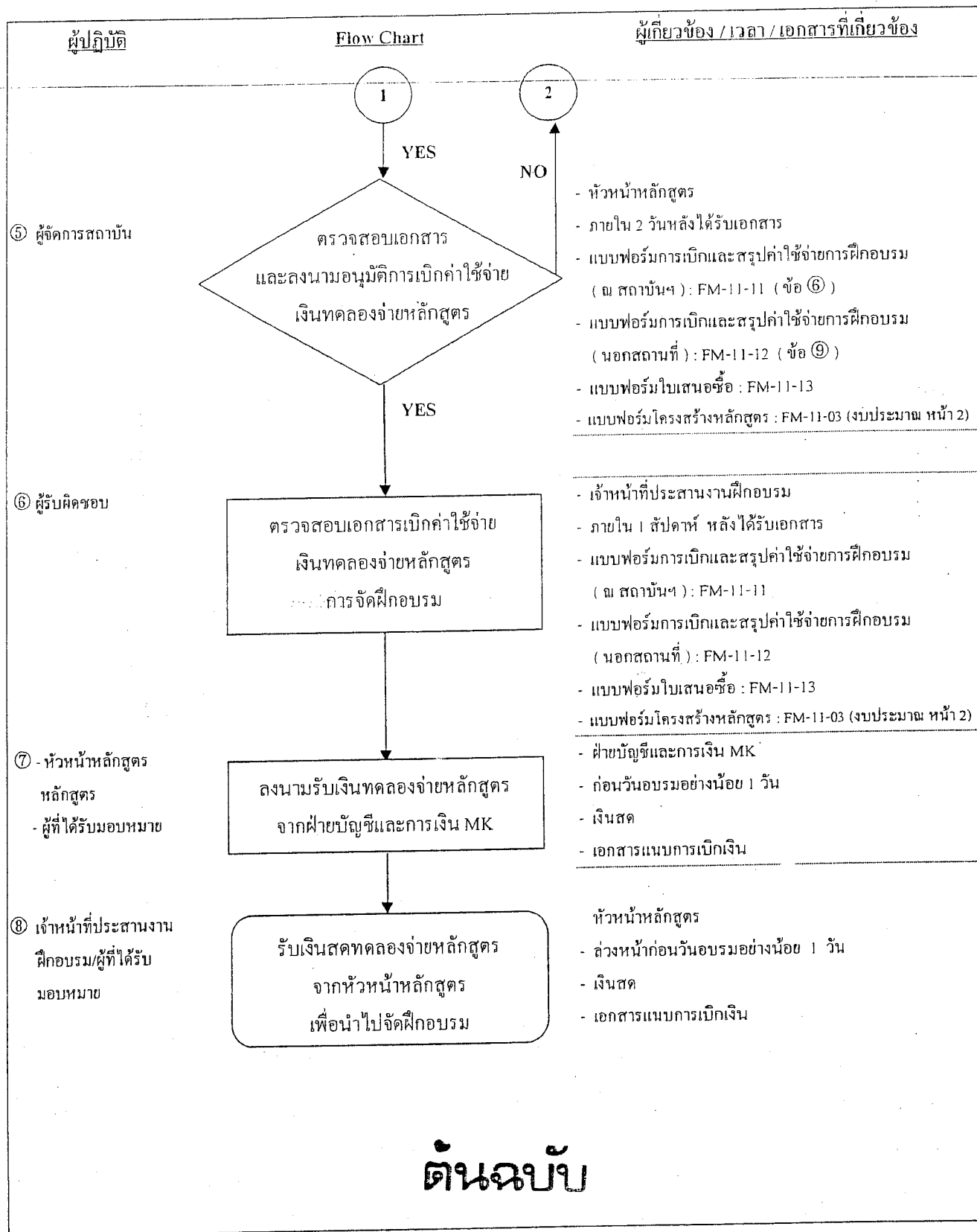
**ต้นฉบับ**

การเบิกค่าใช้จ่ายการจัดฝึกอบรมลูกค้า MK/YAYOI	WI-11-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 1 ของ 2

ผู้จัดทำ  (คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์) ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน	ผู้ทบทวน  (คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์) ผู้ช่วยผู้จัดการสถาบัน	ผู้อนุมัติ  (คุณวีรยุทธ บุญยะไวโรจน์) ผู้จัดการสถาบัน
---	---	---



การเบิกค่าใช้จ่ายการจัดซื้ออุปกรณ์ MK/YAYOI	WI-11-01
	Rev. : 03
วันที่บังคับใช้ 1 เมษายน 2551	หน้าที่ 2 ของ 2



# ต้นฉบับ



บันทึกการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร MK

หลักสูตร.....

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากหลักสูตร

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้แจ้งความประสงค์ขอเปิดหลักสูตรใหม่

1. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....
2. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....
3. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....

ข้อคิดเห็น.....

.....

กำหนดวันแล้วเสร็จของวัตถุประสงค์ของหลักสูตร.....

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....

ข้อคิดเห็น.....

.....

กำหนดวันแล้วเสร็จของวัตถุประสงค์และหัวข้อวิชา.....

3. วัตถุประสงค์และหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์	หัวข้อวิชา

แหล่งอ้างอิง.....  
.....  
.....

ผู้ร่วมพัฒนาขอข่ายสาระ

- 1. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....
- 2. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....
- 3. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....
- 4. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....

ข้อคิดเห็น.....  
.....  
.....

กำหนดวันแล้วเสร็จของแผนการสอน.....

กำหนดวันแล้วเสร็จของโครงสร้างหลักสูตร.....

4. แผนการสอน ( ตามเอกสาร FM-10-03 )

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....

ข้อคิดเห็น.....  
.....  
.....

5. โครงสร้างหลักสูตร ( ตามเอกสาร FM-10-06 )

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....

ข้อคิดเห็น.....  
.....  
.....



6. ผลการตรวจสอบ

ผู้จัดการ/หัวหน้างานอนุมัติการใช้คู่มือการสอน.....วันที่.....  
 ผู้จัดการ/หัวหน้างานอนุมัติการใช้สื่อการสอน.....วันที่.....  
 ผู้จัดการ/หัวหน้างานอนุมัติการใช้แบบประเมิน.....วันที่.....

7. ผลการทดลองสอน

ครั้งที่ 1     ผ่าน     ไม่ผ่าน    ผู้จัดการ/หัวหน้างาน.....วันที่.....  
 ครั้งที่ 2     ผ่าน     ไม่ผ่าน    ผู้จัดการ/หัวหน้างาน.....วันที่.....  
 ครั้งที่ 3     ผ่าน     ไม่ผ่าน    ผู้จัดการ/หัวหน้างาน.....วันที่.....

8. สามารถใช้หลักสูตรในการจัดอบรมได้ตั้งแต่วันที่.....

ผู้จัดการ / หัวหน้างานอนุมัติ.....วันที่.....  
 หัวหน้าหลักสูตร.....ตำแหน่ง.....วันที่.....  
 ผู้ร่วมพัฒนาหลักสูตร 1. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....  
 2. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....  
 3. ....ตำแหน่ง.....วันที่.....

**CHECK LIST การดำเนินการจัดฝึกอบรม**

หลักสูตร..... วันที่...../...../..... ผู้รับผิดชอบ.....  
 วิทยากร  ภายใน.....  ภายนอก.....  
 สถานที่  สถาบันฝึกอบรม MK  อื่นๆ..... หัวหน้าหลักสูตร.....

ก่อนการฝึกอบรม	รายการ	มาตรฐาน
<input type="radio"/> 1. การติดต่อประสานงานกับวิทยากรบรรยาย		- อย่างน้อย 1 วัน
<input type="radio"/> 2. ติดต่อโรงแรม ( ในกรณีจัดอบรมนอกสถาบัน )		- อย่างน้อย 2 สัปดาห์
<input type="radio"/> 3. ติดต่อรถรับส่งผู้เข้าอบรม ( ในกรณีจัดอบรมนอกสถานที่ )		- อย่างน้อย 1 สัปดาห์
<input type="radio"/> 4. นำหนังสือแจ้งการฝึกอบรม / แบบฟอร์มใบสมัครเข้ารับการอบรม (ถ้ามี)		- อย่างน้อย 2 สัปดาห์
<input type="radio"/> 5. เมื่อกำหนดค่าใช้จ่าย / แบบฟอร์มการเบิก / สรุปค่าใช้จ่าย		- อย่างน้อย 1 วัน
<input type="radio"/> 6. ทะเบียนผู้เข้าอบรม <input type="radio"/> 7. รับเงินค่าลงทะเบียน / ค่าตอบแทนวิทยากร		- ก่อนอบรม 1 วัน
<input type="radio"/> 8. จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรมและอุปกรณ์การฝึกอบรม		- ก่อนอบรม 1 วัน *
<input type="radio"/> 9. จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรมและอุปกรณ์การฝึกอบรม		ครบและถูกต้อง
<input type="radio"/> 9.1 เอกสารการฝึกอบรม ( ถ้ามี )		ตามระบบ ISO
<input type="radio"/> 9.2 ทะเบียนผู้เข้าอบรม : FM-11-15		QP-11
<input type="radio"/> 9.3 การประเมินผลการฝึกอบรม : FM-11-16		
<input type="radio"/> 9.4 ใบเบิกค่าอาหารวิทยากรภายใน ( ถ้ามี ) : FM-11-17		
<input type="radio"/> 9.5 ใบเบิกค่าที่พักพนักงานสาขาต่างจังหวัด ( ถ้ามี ) : FM-11-18		
<input type="radio"/> 9.6 ใบเสร็จรับเงินสำหรับวิทยากรภายนอก (นามบุคคล) ( ถ้ามี ) : FM-11-24		
<input type="radio"/> 9.7 แบบส่งผลการฝึกอบรม ( ถ้ามี ) : FM-11-19		
<input type="radio"/> 9.8 แบบทดสอบ ( ถ้ามี )		
<input type="radio"/> 9.9 แบบฟอร์มบันทึกผลการทำแบบทดสอบ ( ถ้ามี ) : FM-11-20		
<input type="radio"/> 9.10 อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับผู้เข้าอบรมและวิทยากร ( ถ้ามี )		
<input type="radio"/> 10. ประสานงานกับแผนกโสตทัศนูปกรณ์ ( ถ้ามี )		สภาพพร้อมใช้งาน
<input type="radio"/> 10.1 อุปกรณ์เครื่องเสียง <input type="radio"/> 10.2 QHP <input type="radio"/> 10.3 LCD <input type="radio"/> 10.4 VISUALIZER		- ก่อนอบรม 1 วัน ▲
<input type="radio"/> 10.5 โฟมติดป้ายหลักสูตร เฉพาะหลักสูตรที่เรียนเชิงวิทยากรภายนอก		- ชื่อความถูกต้อง ▲
<input type="radio"/> 10.6 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์อื่น ๆ ตามที่วิทยากรกำหนด		- ครบตามวิทยากรกำหนด
<input type="radio"/> 11. ประสานงานกับแม่บ้านเตรียมอาหารว่างและอาหารกลางวัน / สั่งซื้อขนมจากร		- ก่อนอบรม 1 วัน *
<input type="radio"/> 12. โทรศัพท์ติดต่อยืนยันวิทยากร		- ก่อนอบรม 1 วัน *

ระหว่างการจัดฝึกอบรม	รายการ	มาตรฐาน
<input type="radio"/> 1. ความพร้อมของสถานที่ / อุปกรณ์ / เอกสาร / โสตทัศนูปกรณ์		- ใช้งานได้ดี
<input type="radio"/> 2. ต้องมีผู้เข้าอบรม และลงทะเบียน / พร้อมนำค่าอาหารกลางวัน / ที่พัก ( ถ้ามี )		- ในวันอบรม
<input type="radio"/> 3. ต้องมีวิทยากร		- ในวันอบรม
<input type="radio"/> 4. จัดค่าอาหารให้วิทยากรภายใน ( ถ้ามี )		- สิ้นสุดการอบรม
<input type="radio"/> 5. กล่าวชื่นชมและขอบคุณวิทยากรและวิทยากร		- ตรงตามวัตถุประสงค์
<input type="radio"/> 6. ประสานงานกับแม่บ้านเพื่อเตรียมพร้อมอาหารว่างและอาหารกลางวัน		- พอเพียงพอผู้เข้าอบรม
<input type="radio"/> 7. แถบแบบทดสอบ พร้อมบันทึกผลคะแนนในแบบฟอร์มบันทึกผลการทำแบบทดสอบ (ถ้ามี)		- พอเพียงพอผู้เข้าอบรม
<input type="radio"/> 8. มอบเช็คหาเงินสดค่าตอบแทนให้วิทยากร / ขอใบเสร็จรับเงินจากวิทยากร (นามบริษัท) / ลงนามในใบเสร็จรับเงินของ MK (นามบุคคล) พร้อมขอสำเนาบัตรประชาชน (ถ้ามี)		- ครบถ้วน ถูกต้อง
<input type="radio"/> 9. กล่าวปิดการฝึกอบรมเฉพาะหลักสูตรที่เรียน เชิญวิทยากรภายนอก		ตามขั้นตอน
<input type="radio"/> 10. แจกแบบประเมินผลการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมประเมิน ( ถ้ามี )		- ตรงตามวัตถุประสงค์
<input type="radio"/> 11. ส่งวิทยากรภายนอกเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม ( ถ้ามี )		- พอเพียงพอผู้เข้าอบรม
<input type="radio"/> 12. ร่วมกันเจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อจัดเก็บอุปกรณ์การฝึกอบรมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์		- สิ้นสุดการอบรม
	ตาม WI-11-03	-166-
<input type="radio"/> 13. เคลียร์ค่าใช้จ่ายกับทางโรงแรม ( ในกรณีจัดอบรมภายนอกสถานที่ )		- สิ้นสุดการอบรม
<input type="radio"/> 14. เคลียร์ค่าใช้จ่ายรถรับส่งผู้เข้าอบรม/วิทยากร/STAFF ( ในกรณีจัดอบรมนอกสถานที่ )		- สิ้นสุดการอบรม

หลังการจัดฝึกอบรม	รายการ	มาตรฐาน
<input type="radio"/> 1. สรุปค่าใช้จ่ายการจัดฝึกอบรมและเคลียร์ค่าใช้จ่ายกับฝ่ายบัญชีและการเงิน MK		- ภายใน 2 สัปดาห์
<input type="radio"/> 2. สรุปการประเมินผลการฝึกอบรม ( ถ้ามี )		- ภายใน 1 สัปดาห์
<input type="radio"/> 3. บันทึกแบบสังเกตการณ์ฝึกอบรม ( ถ้ามี )		- ภายใน 1 สัปดาห์
<input type="radio"/> 4. จัดเก็บเอกสารการดำเนินการต่าง ๆ ของหลักสูตรเข้าแฟ้มหลักสูตร		- ภายใน 1 สัปดาห์

หมายเหตุ \* ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15.00 น.

▲ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 17.30 น. (ยกเว้น กรณีที่มีการใช้หอนัดเวลา 17.30 น. ให้มาจัดเตรียม

ในวันรุ่งขึ้นและให้แล้วเสร็จก่อนเริ่มอบรม)

● แบบฟอร์มจัดเตรียมให้พร้อมก่อนวันอบรม

ผู้ตรวจตอบก่อนอบรม..... วันที่...../...../.....

ผู้ตรวจตอบระหว่างอบรม..... วันที่...../...../.....

ผู้ตรวจตอบหลังอบรม..... วันที่...../...../.....

แบบฟอร์มการประเมินผลการฝึกอบรม

หลักสูตร.....วันที่...../.....วันที่...../...../.....

วิทยาการ.....

หัวข้อ.....

ณ  สถาบันฝึกอบรม MK  อื่น ๆ .....

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการอบรมโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	เกณฑ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะอื่นๆ  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
สถาบันฝึกอบรม MK

-168-  
บันทึกการออกแบบ/พัฒนาสื่อและสิ่งพิมพ์

สื่อ

สิ่งพิมพ์

ผู้ดำเนินการ _____	ตำแหน่ง _____	วันที่ _____ / _____ / _____
หน่วยงาน _____		
ข้อที่	รายละเอียด	
1.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">วัตถุประสงค์</div>  	
2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)</div>  	
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">ความต้องการในมุมมองของลูกค้า</div>  	
4.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">ผลการตรวจสอบบทบรรยาย (ถ้ามี)</div> <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน <input type="checkbox"/> แก้ไขบางส่วน ข้อคิดเห็น _____  ผู้จัดการสถาบัน _____ วันที่ _____ / _____ / _____	
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">ผลการตรวจสอบบทบรรยาย (ถ้ามี)</div> <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน <input type="checkbox"/> แก้ไขบางส่วน ข้อคิดเห็น _____  ผู้ตรวจสอบ (ลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้อง) _____ วันที่ _____ / _____ / _____	

ข้อที่	รายละเอียด
6.	<p data-bbox="151 280 502 347">ผลการยืนยัน/แจ้งกลับของลูกค้า</p> <p data-bbox="151 380 542 436"><input type="checkbox"/> ยอมรับ      <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ</p> <p data-bbox="151 448 1460 582">ข้อคิดเห็น _____</p> <p data-bbox="223 604 1197 660">ลูกค้า _____ วันที่ ____/____/____</p>
7.	<p data-bbox="151 705 478 772">ผลการตรวจสอบสื่อ/สิ่งพิมพ์</p> <p data-bbox="151 806 774 862"><input type="checkbox"/> ผ่าน      <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน      <input type="checkbox"/> แก้ไขบางส่วน</p> <p data-bbox="151 873 1460 1008">ข้อคิดเห็น _____</p> <p data-bbox="223 1030 1308 1086">หัวหน้างานพัฒนาสื่อ _____ วันที่ ____/____/____</p>
8.	<p data-bbox="151 1131 550 1198">ผลการพิจารณาอนุมัติการส่งมอบงาน</p> <p data-bbox="151 1232 478 1288"><input type="checkbox"/> ผ่าน      <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน</p> <p data-bbox="151 1299 1460 1433">ข้อคิดเห็น _____</p> <p data-bbox="191 1456 1396 1512">ผู้จัดการสถาบัน / ผู้มีอำนาจอนุมัติ _____ วันที่ ____/____/____</p>

**ภาคผนวก ช.**

**ตัวอย่าง**

- **AUDIT REPORT IQA**
- **ใบคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน**
- **กราฟเปรียบเทียบการตรวจติดตาม IQA ระบบ ISO 9001 : 2000**

**บริษัท MKST / สถาบันฝึกอบรม MK**

รายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน (สถาบันฝึกอบรม MK)

AUDIT REPORT

หน้าที่...1...ของ...5.....

ชื่อเอกสาร / กิจกรรม : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	วันที่ตรวจติดตาม : .....27...../.....08...../.....50.....
หมายเลขเอกสาร : QP-01	ผู้ตรวจติดตาม 1. คุณนวรรตน์ 3. คุณศิริพร ( Obs )
ผู้ถูกตรวจติดตาม : คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์	2. คุณอัฐพล 4. ....
: คุณวาสนา มีดี	กลุ่มที่ : .....8..... การตรวจติดตามครั้งที่ : .....1../.50.....
พื้นที่ตรวจติดตาม : สถาบันฝึกอบรม MK	

ที่	ประเด็นที่ตรวจสอบ / เหตุการณ์ที่ตรวจพบ	สรุปสิ่งที่พบ ( ✓ )			ข้อกำหนดที่	บันทึกเพิ่มเติม	
		C	NC				Obs
			CAR	PAR			
1.	ขอคู่มือประสงค์คุณภาพของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในสถาบันฯ พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์คุณภาพข้อ 8 ในส่วนงาน OJT จากปี 2550 และมีการปรับเป้าหมายวัตถุประสงค์คุณภาพของปี 2550 เพิ่มขึ้นในปี 2551 ในบางหน่วยงาน	✓				- พบการจัดเก็บเอกสารวัตถุประสงค์คุณภาพและนโยบายคุณภาพที่ยกเลิกแล้วปะปนกันใน File เดียวกัน	
2.	ขอคู่มือการจัดทำระบบ ISO 9000 ปี 2550 และ 2551 พบแผนการจัดทำระบบปี 2551 มีการจัดทำถึงเดือน พฤษภาคม เท่านั้น ( ระบุวันจัดทำแผน 25/2/51 )				✓		
3.	- ขอคู่มือคำร้องเรียนของลูกค้าของปี 2550 พบว่า มีข้อร้องเรียนด้านหลักสูตรสูงสุด คือ 45.77% ( รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการ 22/2/51 ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บ โดยฝ่ายพัฒนาหลักสูตรที่คำร้องเรียนด้านหลักสูตรสูงสุด คือ 51.13%	}	✓			7.2.3	- การสรุปวิเคราะห์ข้อมูลคำร้องเรียนลูกค้าของรายงานการประชุมอนุกรรมการฯ ไม่สอดคล้องกับข้อมูลของหน่วยงานที่ได้รับรวบรวมไว้
	- นอกจากนี้ซึ่งพบว่าปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนมากเป็นอันดับ 2 คือ ปัญหาอื่นๆ คิดเป็น % = 12.87% ซึ่งเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น HR, ส่วนงานธุรการของฝึกอบรม และหน่วยงานดูแลหลักสูตร		✓			7.2.3	- ไม่พบหลักฐานการปฏิบัติ การแก้ไขและป้องกัน รวมถึงหลักฐานการส่งต่อข้อมูล ปัญหาที่เกิดขึ้น ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และไม่พบการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม FM-03-01 และแบบฟอร์ม FM-09-02
	( อ้างอิง QP-09, 10 ก.ย. 50/Rev.01 )						

หมายเหตุ 1. เปรียบเทียบข้อมูลที่รวบรวมได้กับมาตรฐาน ว่าเป็นความสอดคล้อง (Conform : C) หรือ ไม่สอดคล้อง (Non-conform : NC) กับข้อกำหนดใด

2. กรณีที่คิดว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอ ให้สรุปสิ่งที่ตรวจพบเป็นข้อสังเกต (Observation : Obs) และระบุว่าอยู่ในข้อกำหนดใด

รายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน (สถาบันฝึกอบรม MK)

AUDIT REPORT

หน้าที่...2...ของ...5.....

ชื่อเอกสาร / กิจกรรม : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	วันที่ตรวจติดตาม : .....27...../.....08...../.....50.....
หมายเลขเอกสาร : QP-01	ผู้ตรวจติดตาม 1. คุณนวัฒน์ 3. คุณศิริพร ( Obs )
ผู้ถูกตรวจติดตาม : คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์	2. คุณอัฐพล 4. ....
: คุณวาสนา มีดี	กลุ่มที่ : .....8..... การตรวจติดตามครั้งที่ : .....1../.50.....
พื้นที่ตรวจติดตาม : สถาบันฝึกอบรม MK	

ที่	ประเด็นที่ตรวจสอบ / เหตุการณ์ที่ตรวจพบ	สรุปสิ่งที่พบ (✓)			ข้อกำหนดที่	บันทึกเพิ่มเติม	
		C	NC				Obs
			CAR	PAR			
4.	<p>สอบถามคุณวาสนา มีดี รหัส 24552 ผู้ช่วยผู้จัดการงานครุ OJT เกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพของงานครุ OJT</p> <p>- การประเมินผลโดยวิธีทดสอบความรู้ แบ่งเป็นคะแนนภาคความรู้ และภาคปฏิบัติ โดยภาคความรู้ใช้ข้อสอบ ภาคปฏิบัติใช้การประเมินโดยครูที่เลี้ยง</p> <p>- พบแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ช่วยผู้จัดการ (ฝึกหัด) ไม่มีการขึ้นทะเบียนเอกสารดังกล่าว ซึ่งมีระบุการใช้งานใน QP-20,Rev.00/1 มี.ค. 51</p>	✓			4.2.3		
5.	<p>- ขอดูรายงานการประชุมทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพในวันที่ 22 ก.พ. 51 ณ สถาบันฝึกอบรม</p> <p>- ขอดูวัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่าย OJT มีการจัดทำแล้ว</p>	✓					
6.	<p>- ขอดูโครงสร้างบุคลากรงานครุ OJT พบว่ามีการจัดทำทะเบียนและทำติดประกาศที่ฝ่ายแล้ว</p> <p>- ขอดู JD ของคุณชญาวณิช รหัส 32726 ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการงานครุ OJT ( JD 26 จัดทำวันที่ 9 มีนาคม 2550 ) พบว่าไม่มีการระบุอำนาจการตัดสินใจให้</p> <p>- ขอดู JD ของงาน OJT ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจ ไม่มีทางระบุไว้ว่ามีอำนาจใดบ้าง ( ผช.หน.งานนิเทศการสอน OJT )</p>	✓	✓	✓	( OJT )  6.2.2		

หมายเหตุ 1. เปรียบเทียบข้อมูลที่รวบรวมได้กับมาตรฐาน ว่าเป็นความสอดคล้อง (Conform : C) หรือไม่สอดคล้อง (Non-conform : NC) กับข้อกำหนดใด

2. กรณีที่คิดว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอ ให้สรุปสิ่งที่ตรวจพบเป็นข้อสังเกต (Observation : Obs) และระบุว่าอยู่ในข้อกำหนดใด



รายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน (สถาบันฝึกอบรม MK)

AUDIT REPORT

หน้าที่...3...ของ...5.....

ชื่อเอกสาร / กิจกรรม : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	วันที่ตรวจติดตาม : .....27...../.....08...../.....50.....
หมายเลขเอกสาร : QP-01	ผู้ตรวจติดตาม 1. คุณนวรรค์ 3. คุณศิริพร ( Obs )
ผู้ถูกตรวจติดตาม : คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์	2. คุณอัฐพล 4. ....
: คุณวาสนา มีดี	กลุ่มที่ : .....8..... การตรวจติดตามครั้งที่ : .....1../.50.....
พื้นที่ตรวจติดตาม : สถาบันฝึกอบรม MK	

ที่	ประเด็นที่ตรวจสอบ / เหตุการณ์ที่ตรวจพบ	สรุปสิ่งที่พบ ( ✓ )			ข้อกำหนดที่	บันทึกเพิ่มเติม
		C	NC CAR PAR	Obs		
7.	สัมภาษณ์คุณชาญวณิช รหัส 32726 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการว่า วัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่ายมีอะไรบ้าง คือ 1) การประเมินผลโดยวิธีการทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังสิ้นสุดการอบรมเกณฑ์การประเมินโดยรวมรายไตรมาส ต้องได้คะแนนรวมกันไม่ต่ำกว่า 80% 2) การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนด้านการสอนงานของครู OJT โดยรวมรายไตรมาสอยู่ในระดับดีและดีมาก ไม่ต่ำกว่า 90%	✓				- การนิเทศการสอนครู OJT โดยหัวหน้างาน ผลการประเมินโดยรวมรายไตรมาสอยู่ในระดับดีมากและดี ไม่ต่ำกว่า 90%
8.	มีแผนในการจัดทำระบบคุณภาพ พบว่า มีการจัดทำ Rev.00/10 ม.ค.51 มีการกำหนดให้มีการทดลองใช้คู่มือการสอนงาน 17 Station ในวันที่ 15/2/51 - มีการสื่อสารโดยใช้จดหมายแจ้งในวันที่ 15 ก.พ. 51 แจ้งให้ผู้บริหารสาขาทราบแล้ว - พบมีสรุปผลการทดลองใช้หลักสูตร TP-OP-078 แล้วในวันที่ 27/2/51	✓				
9.	- พบรายงานการประชุมมีการใช้งานเอกสารแบบฟอร์มรายงานการประชุมในวันที่ 10 ส.ค. 50 และ 22 ก.พ. 51 เอกสารที่ได้ทำการขึ้นทะเบียนตาม QP-01 - พบจดหมายเชิญการประชุมบริหารงานคุณภาพที่ใช้งานจริงไม่สอดคล้องกับแบบฟอร์มที่ทำการขึ้นทะเบียนไว้ตาม QP-01		✓ 01-004		4.2.3	FM-01-02 Rev.00/1 ส.ค. 49  FM-01-01 Rev.00/1 ส.ค. 49
10.	พบมีการใช้เอกสารแผนงานออกแบบและพัฒนาหลักสูตร "OJT" FM-20-01 Rev.00/1 ก.พ. 51 โดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนตามใบ DAR ในระบบคุณภาพ		✓ 01-002		4.2.3	
11.	พบมีการใช้รหัสขีปนาวุธ QP135 ในชื่อทะเบียนหลักสูตร "เตรียมความพร้อมที่เลี้ยงสาขา" แต่พบมีการใช้รหัสดังกล่าวในหลักสูตร "เตรียมความพร้อมพนักงานเสิร์ฟ" (6 วัน)		✓ 01-005		(OJT) 4.2.3	- หลักสูตรเตรียมความพร้อมที่เลี้ยงสาขา มีหัวข้อวิชาการเตรียมความพร้อมพนักงานเสิร์ฟ (6 วัน)

หมายเหตุ 1. เปรียบเทียบข้อมูลที่รวบรวมได้กับมาตรฐาน ว่าเป็นความสอดคล้อง (Conform : C) หรือไม่สอดคล้อง (Non-conform : NC) กับข้อกำหนดใด

2. กรณีที่คิดว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอ ให้สรุปสิ่งที่ตรวจพบเป็นข้อสังเกต (Observation : Obs) และระบุว่าอยู่ในข้อกำหนดใด



รายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน (สถาบันฝึกอบรม MK)

AUDIT REPORT

หน้าที่...5...ของ...5.....

ชื่อเอกสาร / กิจกรรม : การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	วันที่ตรวจติดตาม : .....27...../.....08...../.....50.....
หมายเลขเอกสาร : QP-01	ผู้ตรวจติดตาม 1. คุณนวรรณ์ 3. คุณอัฐพล (Obs)
ผู้ถูกตรวจติดตาม : คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์	2. คุณนิติ 4. ....
: คุณธนภพ จำรัส / คุณธีระ ตรีวงษ์	กลุ่มที่ : .....8..... การตรวจติดตามครั้งที่ : .....1../..50.....
พื้นที่ตรวจติดตาม : สถาบันฝึกอบรม MK	

ที่	ประเด็นที่ตรวจสอบ / เหตุการณ์ที่ตรวจพบ	สรุปสิ่งที่พบ (✓)			ข้อกำหนดที่	บันทึกเพิ่มเติม	
		C	NC				Obs
			CAR	PAR			
15.	นอกจากนี้ยังพบว่า วิทยากรที่ได้รับกรยกเว้นบางท่าน ได้แก่ คุณปิยะมาส สมตน ,คุณธนภพ จำรัส, คุณสุนันทา วงศ์ศิลา และคุณวรชิต ศรีเสมอ ไม่มีหลักสูตร "ISO" อยู่ในรายชื่อหลักสูตรที่ไม่ต้องผ่านการทดลองสอนตามหลักเกณฑ์อ้างอิงการคัดเลือกวิทยากร ภายใจและพัฒนาบุคลากร (20/2/51)		✓	01-008	4.2.3		
16.	พบแบบสังเกตการณ์ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ (FM-11-19 Rev.01/ 1 มี.ค. 50) เพื่อใช้ผู้เข้าสังเกตการณ์สอนนำไปใช้ในการสอน มีเนื้อหาบางส่วนไม่สอดคล้องกับการนำไปใช้ของผู้สังเกตการณ์					- ผู้สังเกตการณ์จะมีการเก็บข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยตัวเอง	
17.	พบการประเมินและติดตามผลการสอนงานรายบุคคล (FM-15-12) ของคุณวาสนา รหัส 24552, คุณเรวัตน์ รหัส 20735, คุณอุทัย รหัส 24187 ที่มีกรประเมินโดย คุณวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์ ขอคุณเกณฑ์ในการประเมินการฝึกอบรม : ไม่พบเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการฝึกอบรม		✓	01-009	4.2.3		
18.	ขอสรุปข้อมูลวัตถุประสงค์คุณภาพ ประจำปี 2550 ของงานพัฒนาหลักสูตรและประเมินผล พบว่า - หัวข้อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรจัดทำได้แล้วเสร็จเป็นไปตามแผนงานไม่ต่ำกว่า 75% ของจำนวนหลักสูตรทั้งหมดในแต่ละปี เป้าหมาย ≥ 75% แต่ผลที่วัดได้คือ 9.09% ซึ่งไม่ผ่านเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่มีกรวางแผนเพื่อรองรับ กรณีที่วัตถุประสงค์คุณภาพไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้งานอาคารและสถานที่ พบว่า - วัตถุประสงค์ ข้อ 1 : สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมและถึงอำนวยความสะดวกพร้อมต่อการใช้งาน หากชำรุดต้องแก้ไขเสร็จภายใน 15 วันทำงาน หลังได้รับแจ้ง และมีรายการที่แล้วเสร็จไม่ต่ำกว่า 90% ของรายการที่แจ้งในแต่ละไตรมาส แต่พบว่าในไตรมาสที่ 1 ได้ 79.17%		✓	01-010	5.4.2		

หมายเหตุ 1. เปรียบเทียบข้อมูลที่รวบรวมได้กับมาตรฐาน ว่าเป็นความสอดคล้อง (Conform : C) หรือไม่สอดคล้อง (Non-conform : NC) กับข้อกำหนดใด  
2. กรณีที่คิดว่าหลักฐานยังไม่เพียงพอ ให้สรุปสิ่งที่ตรวจพบเป็นข้อสังเกต (Observation : Obs) และระบุว่าอยู่ในข้อกำหนดใด

หมายเลข PAR.....

หมายเลข CAR/PAR ใด.....

ใบคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (สถาบันฝึกอบรม MK)

Corrective & Preventive Action Request (CAR / PAR)

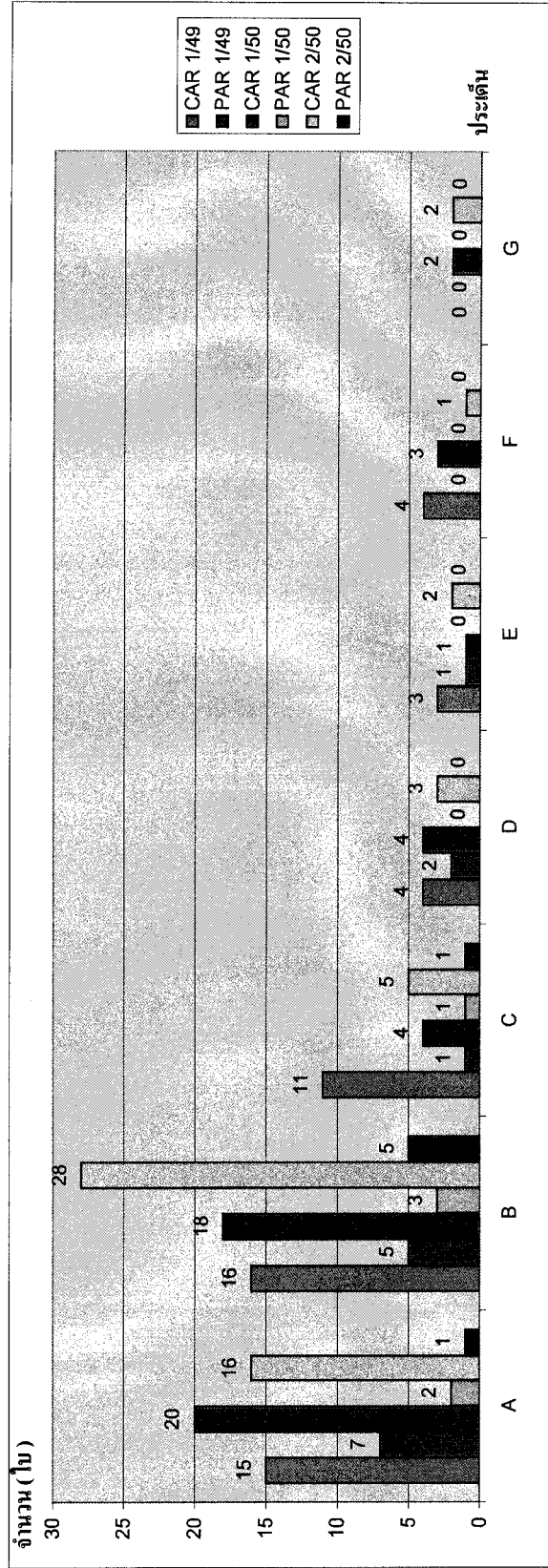
ส่วนที่ 1 (เฉพาะผู้ตรวจติดตาม) :		
วันที่ออก (CAR) PAR 3 3 51	วันที่กำหนดผล 12 3 50	QP-01
ประเภท : <input type="checkbox"/> ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็นจากลูกค้า <input type="checkbox"/> การควบคุมและตรวจวัด <input type="checkbox"/> สหกรณ์การบริการ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด <input checked="" type="checkbox"/> การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน <input type="checkbox"/> การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....		
ชนิดของการแก้ไขและป้องกัน : <input checked="" type="checkbox"/> CAR (Corrective Action Request) <input type="checkbox"/> PAR (Preventive Action Request)		
ถึงที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ : ส่วนงาน ทดสอบ คิว ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙	วันที่ตรวจพบ : ๑๒ ๒ ๕๑	DOB (CAR) PAR ที่ : สถาบันฝึกอบรม
ที่ : เวียดนาม ซอวอว / เวียดนาม ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว	พื้นที่ที่ตรวจพบ : สถาบันฝึกอบรม	ผู้รับ (CAR) PAR ลงนาม :
เมื่อตรวจพบ : ส่วนงานตรวจ คิว ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙	ผู้ออก (CAR) / PAR ลงนาม : ทรรัตน์ , อัญญา	ตัวแทนฝ่ายบริหารลงนาม :
ที่ : ส่วนงานทดสอบ ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว ซอวอว		
คิว จำนวน คิว ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙		
ส่วนที่ 2 (เฉพาะผู้ตรวจติดตาม)		
สาเหตุ : 1. เจ้าหน้าที่งานทดสอบปฏิบัติงานผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลลงในระบบงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อส่งข้อมูล : คิว ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙		
วิธีการแก้ไข	วันที่กำหนดเสร็จ : 12 3 51	
1. แจ้งหัวหน้างาน ตรวจสอบข้อผิดพลาดและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลในระบบงาน 1. แจ้งหัวหน้างาน ตรวจสอบข้อผิดพลาดและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลในระบบงาน	ผู้บังคับบัญชาลงนาม / ระบุตำแหน่ง :	
มาตรการป้องกันเพื่อลดการเกิดซ้ำของปัญหา :	หน่วยงาน : ส่วนงานฝึกอบรม และ ส่วนงานฝึกอบรม	
QMP ตรวจสอบข้อผิดพลาด / คิว ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙	วันที่ : 12 3 51	
	ผู้จัดการสถาบันลงนาม :	
ส่วนที่ 3 (เฉพาะผู้ติดตามผลดำเนินการ) : บันทึกผลการตรวจติดตาม		
ผลการติดตามผล : พบว่ามีการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลลงในระบบงานเรียบร้อยแล้ว วันที่ 10 / 3 / 51 (นาย เอนก ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙)	วันที่ติดตามผล : 12 / 3 / 51	
พบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในการบันทึกข้อมูลลงในระบบงาน วันที่ 10 / 3 / 51 (นาย เอนก ๒๖ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙)	สรุปผลการประเมิน : <input checked="" type="checkbox"/> ขอบรับ <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ	
	ผู้ติดตามผล : ทรรัตน์ , อัญญา	
ส่วนที่ 4 (เฉพาะตัวแทนฝ่ายบริหาร) :		
<input checked="" type="checkbox"/> ปิดประเด็น <input type="checkbox"/> ไม่ปิดประเด็น : วันที่ 12 3 51	ตัวแทนฝ่ายบริหารลงนาม :	
หมายเหตุ : ออก CAR/PAR ใหม่ตามเลข .....		

กราฟเปรียบเทียบการตรวจติดตาม IQA ระบบ ISO 9001 : 2000

(สรุปความไม่สอดคล้องที่พบจากการตรวจ IQA ในแต่ละครั้ง)

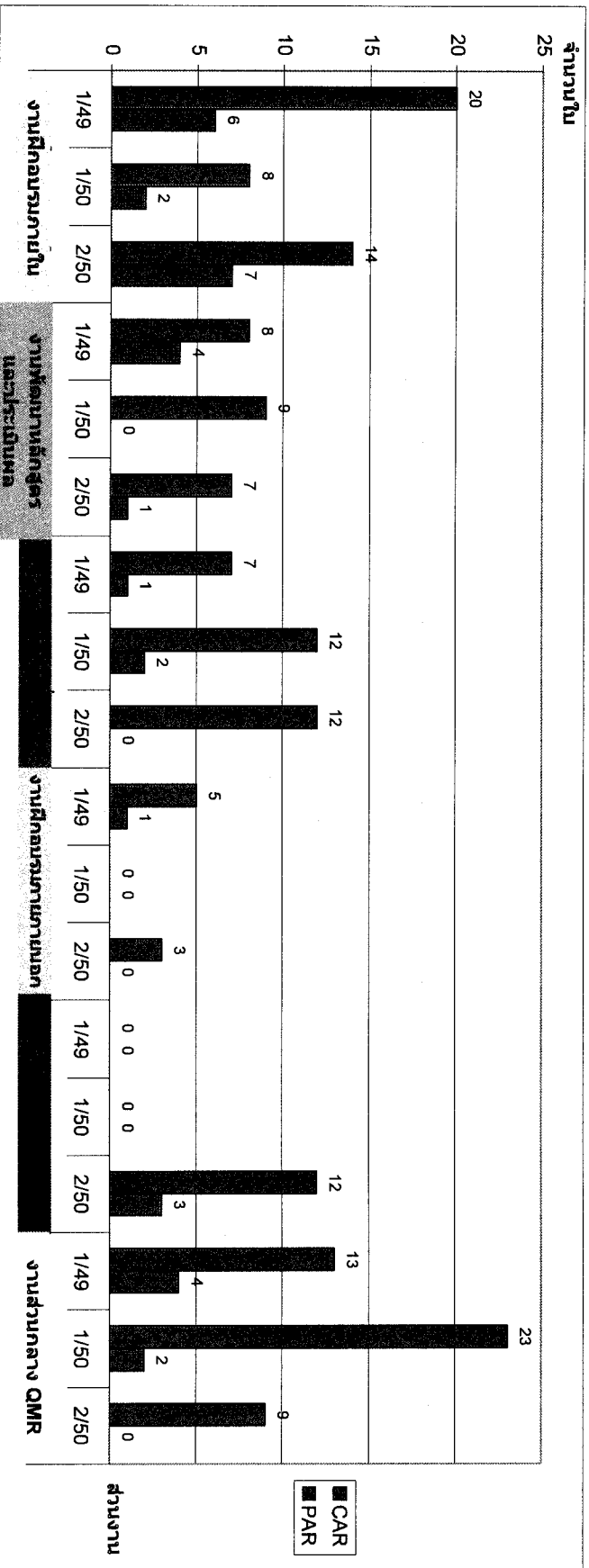
ที่	ประเด็น	CAR				รวม CAR ทั้งหมด	รวม PAR ทั้งหมด	รวม ทั้ง CAR และ PAR ทั้งหมด
		1/49	2/50	1/49	2/50			
A	ไม่พบบันทึกผลการปฏิบัติงาน, บันทึกไม่สมบูรณ์, บันทึกผลไม่ถูกต้อง	15	20	7	1	51	10	61
B	การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องตาม QP, WI, คู่มือคุณภาพ / ไม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด	16	18	5	3	62	13	75
C	ไม่พบหลักฐานการฝึกอบรม, พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่, ไม่กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากร	11	4	1	1	20	3	23
D	ไม่สามารถสอบกลับผลิตภัณฑ์ได้, ไม่มีใบสถานะของผลิตภัณฑ์	4	4	2	-	11	2	13
E	ไม่พบหลักฐานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	3	1	2	-	6	1	7
F	ไม่พบหลักฐานการหาสาเหตุผลิตภัณฑ์ หรือรับรองกระบวนการที่มีผลต่อคุณภาพ	4	3	1	-	8	-	8
G	ไม่พบการจัดทำแผนรองรับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด	-	2	2	-	4	-	4
<b>รวมทั้งหมด (ใบ)</b>		<b>53</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>162</b>	<b>29</b>	<b>191</b>

สาเหตุอันดับที่ 1       สาเหตุอันดับที่ 2



กราฟแสดงปริมาณที่ยอมการตรวจติดตาม IQA ระบบ ISO 9001 : 2000  
 สรุปความไม่สอดคล้องที่พบจากการตรวจ IQA แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	1/49	1/50	2/50	1/49	1/50	2/50	1/49	1/50	2/50	1/49	1/50	2/50	1/49	1/50	2/50	รวม	
CAR	20	8	14	8	9	7	7	12	12	5	0	3	0	0	12	13	23
PAR	6	2	7	4	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	3	4	2
รวม	26	10	17	12	9	8	8	14	12	6	0	3	0	0	15	17	25



**ภาคผนวก ซ.**

**ตัวอย่าง**

**Corrective Action Request ( CAR )**

**บริษัท SGS**



### Corrective Action Request

Major  Minor

Organization:	MK Service Training Center Co., Ltd.		
Site(s) audited:	Bangkok	Date(s) of audit(s):	14/09/2007
Auditor(s):	Kaniknan C.		
Standard(s):	ISO9001:2000		
Organization Representative:	Khun Wilailuk W.		
Area / Department / Process:	Customer Satisfaction		
Document Ref.:	QP-12	Standard Ref.:	ISO9001 (8.2.1)
Issue/Rev. Status:	Rev. 01	CAR Close out date:	Next visit

**Details of Non-Conformity:**

There was no objective evidence of customer satisfaction for some external customer.  
 E.g. Siam Kubota Industry Co., Ltd., Spamese Merchandise, Novatis

Organization Representative: *[Signature]* Auditor: *[Signature]*

**Corrective Action taken to prevent recurrence:**

- สำรวจผลิตภัณฑ์ การบริการ: เพิ่มสัมฤทธิ์ผล เป็นหลักลูกค้าที่ไม่ใช่ (ผู้ขอประเมิน) ลูกค้า สักตามแผน
- สำรวจแผนพร้อม ปรต. เส้นทางทั้งหมด จากบริษัท ลูกค้า สักตามแผน (ตัวรับแทน ขอประเมิน) โดยให้ทีม แผนพร้อม เป็นหลักจาก สักตาม แผน ผู้ขอประเมิน

Organization Representative: *[Signature]* Date: 14/11/51

**Acceptance of Corrective Action / Comments (use additional sheets if necessary):**

Verified customer satisfaction for some customer, e.g.  
 บริษัท เมอร์ชานไดส์ ๑๑/๑๑/๒๐๐๗, บริษัท อีทีเอ็ม ๑๑/๑๑/๒๐๐๗, ๒ CAR closed out  
 v. Novaties ๑๑/๑๑/๒๐๐๗.

Auditor: *[Signature]* Date: 18/11/07

Response required (in months) Corrective Action must be addressed within time frame stated. Verification of action will occur at next visit. Additional follow up may be required as indicated.	Major		Minor	
	Define	Close Out	Define	Close Out
	1 Month	3 Months	3 Months	Next visit



## Corrective Action Request

Major  Minor

Organization:	MK Service Training Center Co., Ltd.		
Site(s) audited:	Bangkok	Date(s) of audit(s):	14/09/2007
Auditor(s):	Kaniknan C.		
Standard(s):	ISO9001:2000		
Organization Representative:	Khun Witailuk W.		
Area / Department / Process:	Purchasing		
Document Ref.:	QP-16	Standard Ref.:	ISO9001 (7.4.1)
Issue/Rev. Status:	Rw. 03	CAR Close out date:	Next visit

### Details of Non-Conformity:

There was no clear supplier selection criteria and there was no objective evidence of supplier selection for some supplier who had supplied some purchased product.  
 E.g. Source Learning System (Thailand) and KV Electronic Assembly.

Organization Representative:	<i>[Signature]</i>	Auditor:	<i>[Signature]</i>
------------------------------	--------------------	----------	--------------------

### Corrective Action taken to prevent recurrence:

1. กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก Supplier ให้ชัดเจน
2. กำหนดให้มีการตรวจสอบ Supplier ให้ชัดเจน

Organization Representative:	<i>[Signature]</i>	Date:	14/11/51
------------------------------	--------------------	-------	----------

### Acceptance of Corrective Action / Comments (use additional sheets if necessary):

verified supplier selection criteria dated 27/9/07 and supplier selection record for some supplier, e.g. Loftshop Co., Ltd (MAR 2008) & KV Electronic Assembly Co., Ltd. (Jun 2007) = CAR closed Oct 2008

Auditor:	<i>[Signature]</i>	Date:	Oct 28, 2008
----------	--------------------	-------	--------------

Response required (in months)	Major		Minor	
	Define	Close Out	Define	Close Out
Corrective Action must be addressed within time frame stated. Verification of action will occur at next visit. Additional follow up may be required as indicated.	1 Month	3 Months	3 Months	Next visit

**ภาคผนวก ฉ.**

**รายงานข้อมูลวัตถุประสงค์คุณภาพ  
ปี 2550**

**รายงานข้อมูลวัตถุประสงค์คุณภาพ ปี 2550**  
**บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทอร์นิง เซ็นเตอร์ จำกัด**

FM - Y

วัตถุประสงค์คุณภาพ		ปี 2550													
		เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	เฉลี่ย %
①	การจัดหลักสูตรฝึกอบรมได้ตามแผนงาน โดยมีเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 95% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 95%													
②	มีจำนวนผู้เข้าอบรม เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 95% ของยอดจำนวนรวมที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 95%													
③	การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยรวมรายเดือนด้านการจัดฝึกอบรม ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้	≥ 90%													
	3.1 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยรวมรายเดือนด้านหลักสูตร ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนหลักสูตรที่ทำให้ได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนหลักสูตรที่กำหนดไว้	≥ 90%													
	3.2 การประเมินผลความพึงพอใจของวิทยากรด้านการสอน โดยรวมรายเดือน ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 85% โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมด	≥ 90%													
④	การประเมินผล โดยรวมรายเดือน โดยวิธีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมหลังสิ้นสุดการอบรม เกณฑ์การทดสอบโดยรวมต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละหลักสูตร โดยมีจำนวนผู้เข้าอบรมที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 80% ของจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด	≥ 80%													
⑤	การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยรวมรายไตรมาสด้านการบริการสื่อและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระดับดีมากและดีรวมกันไม่ต่ำกว่า 80% ของจำนวนผู้ประเมิน	≥ 80%													
⑥	การเป็นวิทยากรบรรยายหลักสูตร สามารถบรรยายหัวข้อใหม่ได้เพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีจำนวนวิทยากรที่ทำได้ตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 90% ของจำนวนวิทยากรทั้งหมดในแต่ละปี	≥ 90%													
⑦	การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมโดยภาพรวมด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิทยากร ระดับดีมากและดีรวมกัน ไม่ต่ำกว่า 90% ทุกกรณีในแต่ละปี	≥ 100%													
⑧	มีจำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรของ OJT เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 80% ของยอดจำนวนผู้เข้าอบรมที่กำหนดไว้ในแต่ละไตรมาส	≥ 80%													

**หมายเหตุ**  หมายถึง **ผ่านเกณฑ์**  หมายถึง **ไม่ผ่านเกณฑ์** \*  ไม่นำมาคิดวัตถุประสงค์คุณภาพ  ไม่มีสื่อ/สิ่งพิมพ์ที่สำรวจความพึงพอใจ

ไม่มีหลักสูตรที่ทดสอบความรู้ความเข้าใจ ในเดือน เมษายน และ ธันวาคมของทุกปี ซึ่งจะมีการจัดอบรมเฉพาะหลักสูตร "ปฐมนิเทศ PART-TIME (เสาร์พ)" เท่านั้น หรือหลักสูตรอื่นพิเศษ

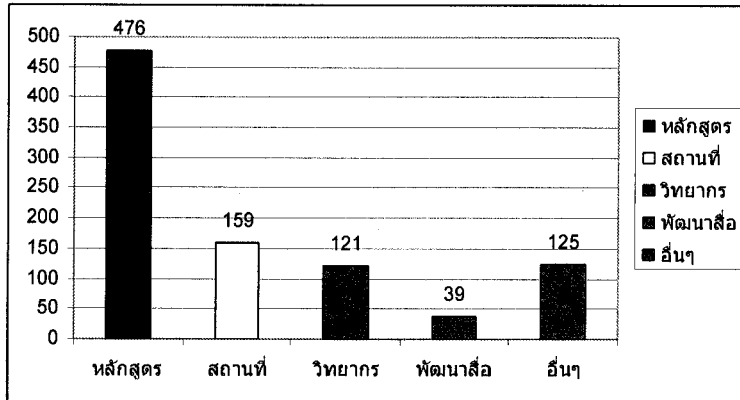
**ภาคผนวก ฉ.**

**กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านต่างๆ  
ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550**

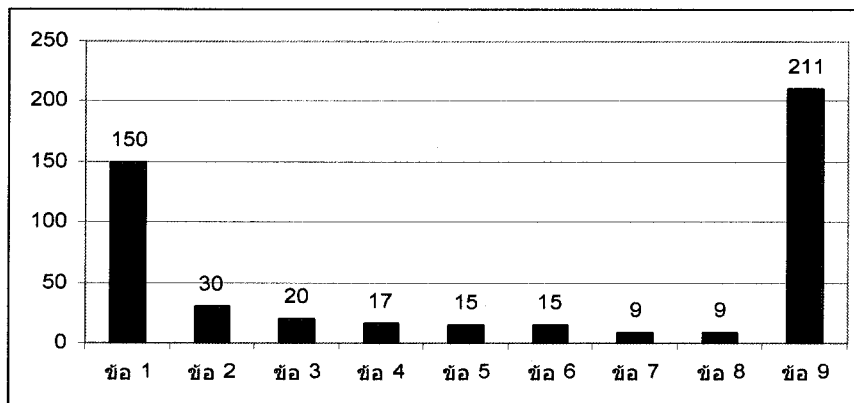
**สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ  
ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550**

**กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550**

**กราฟแสดงภาพรวมจำนวนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)**

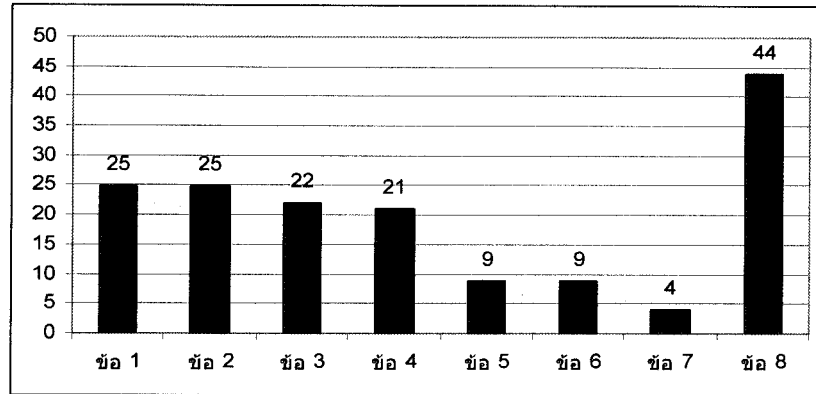


**กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านหลักสูตร  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)**



- ข้อเสนอแนะ**
1. อยากให้เพิ่มระยะเวลาในการอบรม
  2. ควรมีเอกสารประกอบการสอนมากกว่านี้
  3. อยากให้มียุทธศาสตร์ภาษาอังกฤษ
  4. อยากให้พาไปดูครัวกลางบ้าง
  5. ควรมีอุปกรณ์การเรียนการสอนและสื่อที่ทันสมัย
  6. ควรมียุทธศาสตร์คอมพิวเตอร์ เช่น POWER POINT
  7. อยากให้มาฝึกอบรมที่สาขาบ่อยๆ
  8. ควรมีการยกตัวอย่างมากกว่านี้
  9. หัวข้ออื่น ๆ 211 ข้อเสนอแนะ
- รวมทั้งหมด 476 ข้อเสนอแนะ

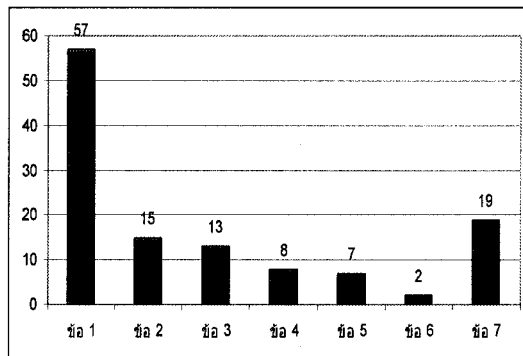
กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านอาคารและสถานที่  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)



**ข้อเสนอแนะ**

1. ห้องอบรมอากาศร้อนไป
  2. อยากให้มีห้องน้ำทุกๆ ชั้น ห้องน้ำน้อย
  3. ห้องน้ำสกปรก อุปกรณ์ชำรุด
  4. สถานที่อบรมควรเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน
  5. เครื่องปรับอากาศเย็นไปหน่อย
  6. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ
  7. ควรจะปรับปรุงห้องน้ำชั้นล่าง
  8. หัวข้ออื่นๆ 44 ข้อเสนอแนะ
- รวมทั้งหมด 159 ข้อเสนอแนะ

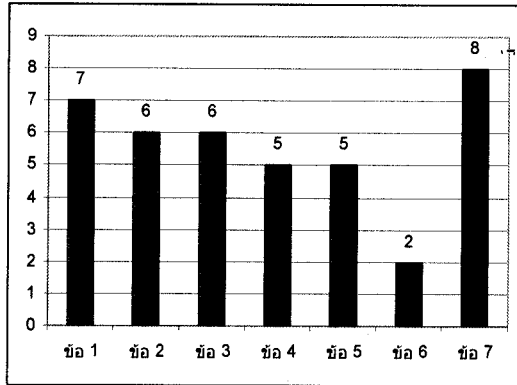
กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านวิทยาการ  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)



**ข้อเสนอแนะ**

1. อยากให้เล่นเกมระหว่างอบรมเพื่อคลายเครียด
  2. วิทยาการควรอธิบายให้ช้ากว่านี้ เพื่อความชัดเจน
  3. ควรมีครูหลายๆ คนเพื่อดูแลผู้เข้าอบรมให้ทั่วถึง
  4. น่าจะมีเทคนิคการสอนให้เข้าใจเนื้อหาที่ดีกว่านี้
  5. ควรแทรกเรื่องตกลงขบขันระหว่างการสอน
  6. การสอนไม่ควรดึงเครียดหรือหย่อนจนเกินไป
  7. หัวข้ออื่นๆ 19 ข้อเสนอแนะ
- รวมทั้งหมด 121 ข้อเสนอแนะ

กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านพัฒนาสื่อ  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)

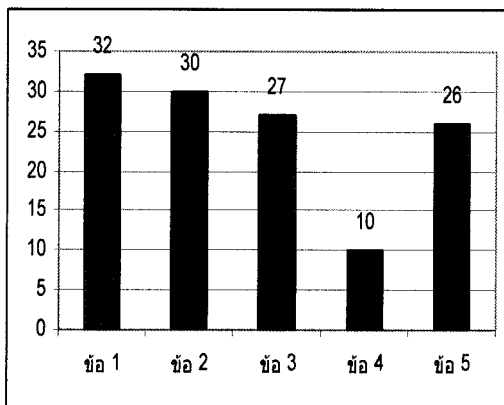


ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้ตัวหนังสือในสื่อใหญ่กว่านี้
2. ลำโพงที่ใช้เสียงหอนและดังเกินไป
3. ควรเตรียมระบบของสื่อให้พร้อมมากกว่านี้
4. ไมโครโฟนไม่ค่อยดี
5. ควรปรับปรุงสื่อการสอนให้ทันสมัยมากกว่านี้
6. เครื่องเสียงมีปัญหา
7. หัวข้ออื่นๆ 8 ข้อเสนอแนะ

รวมทั้งหมด 39 ข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 4.6 กราฟแสดงจำนวนข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ  
(เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550)



ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มค่าอาหารให้กับพนักงานมากกว่านี้
2. น่าจะมีคาร์ดให้กับพนักงานในกรุงเทพฯ
3. น่าจะเพิ่มคาร์ดโดยสารของพนักงานที่มาจากต่างจังหวัด
4. อยากให้มีอาหารกลางวันเลี้ยงด้วย
5. หัวข้ออื่นๆ 26 ข้อเสนอแนะ

รวมทั้งหมด 125 ข้อเสนอแนะ

สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ของการจัดฝึกอบรม ปี 2550

สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านหลักสูตร เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550  
(ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก 4 ลำดับแรก)

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. ควรมีระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากกว่านี้	<ul style="list-style-type: none"><li>- บางหลักสูตรมีเนื้อหาที่เยอะ แต่ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป จึงทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับข้อมูลที่เร็วเกินไป อาจทำให้ไม่เข้าใจในบางเรื่อง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- พัฒนาด้านหลักสูตรให้เนื้อหาได้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนด โดย 1. ปรับกิจกรรมการเรียน การสอน ให้สอดคล้องกับเวลา 2. เพิ่มวันที่ฝึกอบรมให้เพียงพอกับเนื้อหาที่จะสอน</li></ul>
2. ควรมีหลักสูตรภาษาต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"><li>- พนักงานมีโอกาสที่จะสนทนากับลูกค้าต่างประเทศ แต่ส่วนใหญ่ยังมีความรู้พื้นฐานในภาษาต่างประเทศน้อย</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- จัดหลักสูตรภาษาต่างประเทศให้กับสาขาและผู้เข้ารับการอบรมที่ต้องการจะเรียนรู้และเพิ่มทักษะในการใช้ภาษา</li><li>- ใช้สื่อ E-Learning สำหรับหลักสูตรภาษาต่างประเทศ</li></ul>
3. ควรมีกิจกรรมระหว่างวันเพื่อเป็นการผ่อนคลาย	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้เข้าอบรมมีความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง จึงทำให้ในช่วงเวลาที่เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกเบื่อและง่วง</li><li>- ในบางหลักสูตรมีเนื้อหาที่เยอะจนเกินไป จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในการอบรมเท่าที่ควร</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมเป็นระยะๆ ไม่ควรเน้นแต่เนื้อหาหรือการบรรยายเพียงอย่างเดียว</li><li>- เพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่อบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมกับการอบรมมากยิ่งขึ้น</li></ul>
4. อยากให้มีหลักสูตรเยี่ยมชมครัวกลางบ้าง	<ul style="list-style-type: none"><li>- พนักงานในบางตำแหน่งต้องการที่จะเรียนรู้ขั้นตอนในการทำงานของ CK</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ให้ผู้เข้าอบรมได้ชม VCD ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ CK</li><li>- จัดการอบรมให้กับพนักงานในเรื่องของการผลิตที่ CK</li></ul>



สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านอาคารและสถานที่ เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550  
(ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก 4 ลำดับแรก)

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
<p>1. ในห้องอบรมร้อนมาก เครื่องปรับอากาศเสีย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่ถูกต้อง</li> <li>- จำนวนผู้เข้าอบรมมีจำนวนมาก ทำให้แอร์ทำความเย็นไม่ทัน</li> <li>- เครื่องปรับอากาศทำงานหนัก เนื่องจากมีการใช้ห้องทุกวัน</li> <li>- มีการเปลี่ยนห้องกะทันหัน ทำให้แอร์ทำความเย็นได้ไม่ทัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำวิธีการปรับอุณหภูมิแอร์ ติดไว้บริเวณรีโมทแอร์</li> <li>- จำกัดจำนวนผู้เข้าอบรมให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ห้อง เช่น ชั้น 3 ต้องไม่เกิน 80 คน เป็นต้น</li> <li>- ตรวจสอบสภาพการใช้งานของเครื่องปรับอากาศตามรอบการ PM ของผู้รับเหมา</li> <li>- ตรวจสอบเช็คตามแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามแผนประจำเดือน</li> <li>- ต้องใช้ห้องตามที่กำหนดไว้ หรือหากต้องการย้ายห้องกะทันหัน ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 นาที เพื่อแอร์จะได้ทำความเย็นได้ทัน</li> </ul>
<p>2. ห้องน้ำมีจำนวนน้อย ไม่พอใช้ และอยู่ไกลจากอบรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริมาณผู้เข้าอบรมมาก จึงมีการใช้ห้องน้ำมาก</li> <li>- มีการปล่อยให้พักเบรกเวลาเดียวกันจึงทำให้มีจำนวนคนเข้ามาใช้ห้องน้ำเป็นจำนวนมาก</li> <li>- ห้องน้ำมีจำนวนไม่พอกับผู้เข้าอบรมที่เข้ามาในแต่ละวัน และยังมีไม่ครบทุกชั้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้ผู้เข้าอบรม พักเบรกสลับกันเพื่อป้องกันการใช้ห้องน้ำในช่วงเวลาเดียวกัน</li> <li>- ควรแจ้งกับผู้เข้าอบรมว่ามีห้องน้ำประจำอยู่ที่ชั้นใดบ้าง</li> <li>- เพิ่มปริมาณห้องน้ำในสถาบันฯ</li> </ul>

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
3. ห้องน้ำไม่สะอาด อุปกรณ์ชำรุด ควรปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"><li>- ในบางวันจะมีหลักสูตรอบรมมาก จึงมีผู้เข้ามาใช้ห้องน้ำมาก ทำให้ห้องน้ำสกปรก</li><li>- การทำความสะอาดระหว่างวันในห้องน้ำมีน้อยเกินไป</li><li>- อุปกรณ์ในห้องน้ำบางชนิดเก่า จึงทำให้ใช้งานไม่ดี</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรจัดทำตารางตรวจสอบความสะอาด และทำความสะอาดภายในห้องน้ำตามช่วงเวลาที่กำหนด</li><li>- กำหนดรอบการทำทำความสะอาดให้ถี่ขึ้น</li><li>- ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่อาคารฯ ทราบทันที เมื่อตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด เพื่อจะได้แก้ไขได้ทันที</li><li>- ควรตรวจสอบอุปกรณ์ในห้องน้ำทุกชั้นตามเวลาที่กำหนด</li></ul>
4. สถานที่อบรมควรกว้างและสะดวกกว่านี้	<ul style="list-style-type: none"><li>- จำนวนผู้เข้าอบรมมีจำนวนมากเกินกว่าที่จะรองรับ</li><li>- ในบางวันมีหลักสูตรที่อบรมมาก จึงทำให้บางหลักสูตรที่มีผู้เข้าอบรมมาก ต้องไปเรียนในห้องที่เล็กเกินไป</li><li>- บางหลักสูตรต้องมีการทำกิจกรรมระหว่างการอบรม จึงทำให้ไม่สะดวกในการอบรม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- จัดจำนวนผู้เรียนให้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องอบรม</li><li>- ในกรณีที่มีการประชุมเร่งด่วน ควรจัดเตรียมห้องและคู่มือการใช้งานห้องล่วงหน้า เพื่อช่วยในการจัดเตรียมห้องให้เหมาะสม</li></ul>

สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านวิทยากร เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550

(ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก 4 ลำดับแรก)

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. วิทยากรควรแทรกเรื่องตลก และสอนให้สนุกมากกว่านี้	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิทยากรเน้นเนื้อหามากเกินไป</li><li>- เนื้อหาในหลักสูตรและสื่อที่ใช้สอนไม่ดึงดูดผู้เรียนเท่าที่ควร</li><li>- ระหว่างการอบรม วิทยากรไม่ได้เตรียมกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมได้ทำกิจกรรมระหว่างวัน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิทยากรควรหากิจกรรมมาให้ผู้เข้าอบรมได้ทำระหว่างการอบรม</li><li>- ควรแทรกกิจกรรมลงไปหลักสูตร เช่น การทำกิจกรรมกลุ่ม</li><li>- ควรทำสื่อในการสอนให้ดึงดูดน่าสนใจมากขึ้น</li><li>- ระหว่างการอบรมควรให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงความคิดเห็นเป็นระยะ</li></ul>
2. วิทยากรพูดและสอนเร็วเกินไป	<ul style="list-style-type: none"><li>- บางหลักสูตรมีเนื้อหาเยอะ จึงทำให้วิทยากรสอนเร็วเพื่อให้ทันเวลาที่กำหนดไว้</li><li>- วิทยากรบางท่านมีการพูดเร็วเป็นการส่วนตัว จึงทำให้เวลาที่อธิบายเร็วเกินไปทำให้ผู้เรียนติดตามไม่ทัน</li><li>- วิทยากรบางท่านยังมีเทคนิคในการพูดไม่ดีเท่าที่ควร</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรจัดวันและเวลาในการอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตรที่อบรม</li><li>- ควรให้วิทยากรฝึกพูดและสอนให้มีความช้าและชัดเจนกว่านี้</li><li>- จัดการอบรมให้กับวิทยากรภายใน เรื่อง การเพิ่มทักษะในการพูดและการสอนให้มีประสิทธิภาพ</li></ul>
3. ควรมีครูฝึกหลายคน เพราะจะได้ดูแลผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิทยากรคิดธุระส่วนตัวหรือคิดการสอนในหลักสูตรต่างๆ จึงทำให้วิทยากรมีไม่เพียงพอ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ปรับเปลี่ยนตารางการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน และให้เหมาะสมกับจำนวนครูที่ดูแลด้วย</li><li>- ตรวจสอบวัน เวลาของครูผู้สอนให้แน่นอน</li></ul>

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
4. วิทยากรควรดูน้องๆ ให้ทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากรมีน้อยเกินไปในบางหลักสูตรเพราะติดสอน</li> <li>- จำนวนผู้เรียนมีมากเกินไปและในบางหลักสูตรจะต้องมีการปฏิบัติจึงทำให้มีการดูแลไม่ทั่วถึง</li> <li>- สถานที่อบรมไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรจัดตารางการสอนและการดูแลของวิทยากรให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้าอบรม</li> <li>- ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าอบรมและจำนวนครูผู้สอนให้แน่นอน</li> <li>- จัดสถานที่อบรมให้พอดีกับจำนวนผู้เรียนและเหมาะสมกับการเรียนการสอนและการทำกิจกรรม</li> </ul>

สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านพัฒนาสื่อ เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550

(ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มาก 4 ลำดับแรก)

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. ควรมีเอกสารและสื่อประกอบการอบรมที่ชัดเจน และมีจำนวนพอเพียงกับผู้เข้าอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อการสอน เช่น Power point ในบางหลักสูตรมีสื่อ และมีตัวอักษรไม่ชัดเจน</li> <li>- ไม่ได้เช็คจำนวนผู้เรียนให้แน่นอน จึงทำให้เอกสารการอบรมไม่เพียงพอกับผู้เรียน</li> <li>- บางหลักสูตรไม่มีการแจกเอกสารให้กับผู้เรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปรับปรุง ในส่วนของตัวอักษรและสื่อใน Power point ให้มีความชัดเจนมากขึ้น</li> <li>- ตรวจสอบจำนวนผู้เข้าอบรมให้แม่นยำ</li> <li>- จัดเตรียมเอกสารล่วงหน้า โดยดูจากรายชื่อผู้เข้าอบรมที่ส่งมาให้ก่อนวันอบรม</li> <li>- ทำเอกสารแจกให้ผู้เรียน ในส่วนที่เป็นเนื้อหาที่สำคัญ</li> </ul>
2. ควรมีสื่อใหม่ๆ และทันสมัยมานำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อหาในบางหลักสูตรไม่มีการปรับปรุงใหม่ทั้งในด้านรูปภาพและข้อมูล</li> <li>- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงข้อมูล แต่ไม่ได้ปรับปรุงลงไปนสื่อ จึงทำให้สื่อที่นำมาใช้สอนไม่ทันสมัยและไม่น่าสนใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อมูลที่ทันสมัยลงไปนสื่อที่ใช้สอน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้ข้อมูลที่ทันสมัย</li> <li>- เมื่อมีการแก้ไขข้อมูลหรือเพิ่มเติมข้อมูลทุกครั้ง ผู้ดูแลหลักสูตรควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่พัฒนาสื่อทราบ เพื่อจะได้ทำการแก้ไขให้ทันปัจจุบันมากขึ้น</li> </ul>

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
3. อยากให้มีอุปกรณ์ในการอบรมให้มากกว่านี้	- สาขาส่งพนักงานเข้าอบรมเกินโควตาที่กำหนด ทำให้อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้มีไม่เพียงพอ	- ควรจัดจำนวนผู้เรียนให้ตรงกับจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการอบรมที่ทั่วถึง - จัดหาเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ในการอบรมให้มีจำนวนมากขึ้น
4. อยากให้มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย	- บางหลักสูตรยังมีการใช้สื่อที่ไม่ทันสมัยและไม่น่าสนใจ - ใช้สื่อที่ไม่น่าสนใจกับหัวข้อที่เรียน	- ควรจัดทำสื่อให้มีลูกเล่นที่น่าสนใจ เพื่อดึงดูดผู้เข้าอบรม - นำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการอบรม เช่น การใช้การ์ตูนและการใช้เครื่องเทรนนิ่ง เรสปอนด์ ในการอบรม

สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านอื่นๆ เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. ควรเพิ่มค่าอาหารให้กับพนักงานมากกว่านี้	- ค่าอาหารที่ให้กับพนักงานที่เข้าอบรมน้อยเกินไป - พนักงานส่วนใหญ่เดินทางมาไกล จึงทำให้เกิดอาการหิวและทานอาหารเยอะ - ค่าอาหารบางร้านมีการขึ้นราคาและมีราคาแพง จึงทำให้เงินที่ได้รับไม่เพียงพอ	- ควรจัดเครื่องดื่มที่เป็นประเภท นม โอวัลติน เพื่อให้พนักงานทานเวลาเกิดอาการหิว - เพิ่มค่าอาหารให้เหมาะสมกับราคาอาหารที่ขายตามปกติ
2. น่าจะมีคาร์ดให้พนักงานในกรุงเทพฯ	- คาร์ดโดยสารในกรุงเทพฯ มีการปรับราคาเพิ่มขึ้น - พนักงานบางคนเดินทางโดยต้องต่อรถประจำทางหลายสาย - ส่วนใหญ่รถโดยสารในกรุงเทพฯ จะมีเป็นรถปรับอากาศ จึงทำให้ต้องเสียคาร์ดในราคาแพง	- เพิ่มคาร์ดตามความเป็นจริงให้กับพนักงานที่ต้องเดินทางมาอบรม - หาเส้นทางรถเดินทางที่สะดวกและประหยัดให้กับพนักงานที่เข้ามารับการอบรม - ไปอบรมตามสาขา โดยให้สาขาที่ใกล้ๆ มาอบรมร่วมกันทีเดียว

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขปัญหา
3. น่าจะเพิ่มคาร์ดโดยสารของพนักงานที่มาจากต่างจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"><li>- คาร์ดโดยสารต่างจังหวัดมีการปรับราคาเพิ่มขึ้น</li><li>- พนักงานต้องต่อรถเพื่อที่จะมาอบรม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- เพิ่มคาร์ดตามความเป็นจริงให้กับพนักงานที่ต้องเดินทางมาอบรม</li><li>- จัดที่พักที่ใกล้ๆ ให้พนักงานที่มาจากต่างจังหวัดพัก</li></ul>
4. อยากให้มีขนมเบรคช่วงบ่าย	<ul style="list-style-type: none"><li>- พนักงานเดินทางมาไกลจึงทำให้เกิดอาการหิว</li><li>- ค่าอาหารไม่พอเพียงจึงทำให้ทานอาหารไม่อิ่ม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- จัดของว่างประเภท นม ไข่ เพื่อให้รับประทานในตอนบ่าย</li></ul>

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวไลลักษณ์ วงศ์สมบูรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	25 สิงหาคม 2510
สถานที่เกิด	เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รัฐศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	บริษัท เอ็มเค เซอร์วิส เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการ