

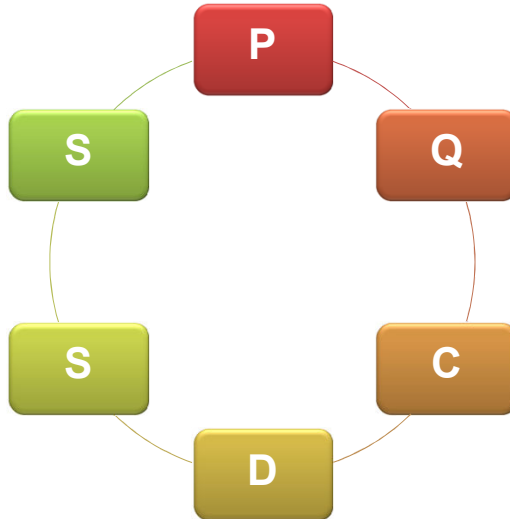
Introduce to ISO9001



เป้าหมายของระบบการจัดการ

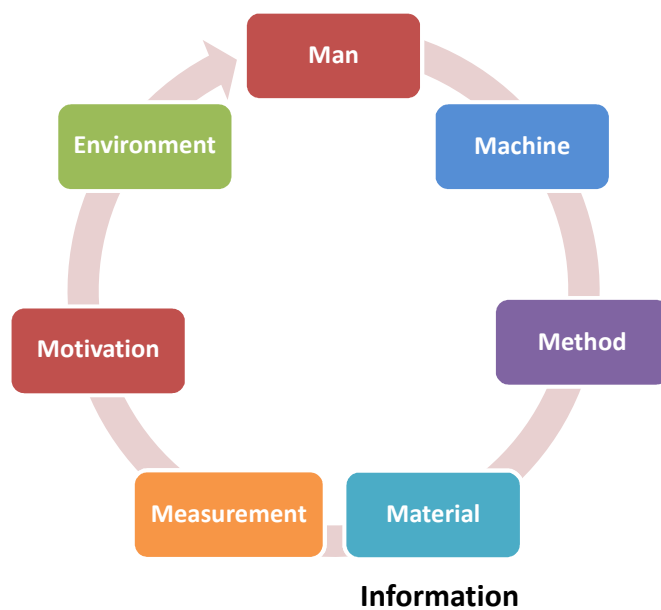
- ความสม่ำเสมอของคุณภาพในงานบริการ
- คุณภาพของกระบวนการ จากระบบการจัดการที่ดี
- สอดคล้องกับข้อตกลง สัญญา

ประเด็นที่ต้องใส่ใจ



- Productivity
- Quality
- Cost
- Delivery
- Safety
- Satisfactory

ปัจจัยสำคัญที่ต้องบริหารจัดการ : **Main Effect**



โครงสร้างข้อกำหนด ISO9001

- 0 บทนำ
- 1 ขอบข่าย
- 2 มาตรฐานอ้างอิง
- 3 นิยาม คำศัพท์
- 4 ระบบบริหารคุณภาพ
- 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 6 การบริหารทรัพยากร
- 7 กระบวนการทำให้เกิดบริการ
- 8 การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุง



1 - ขอบข่าย

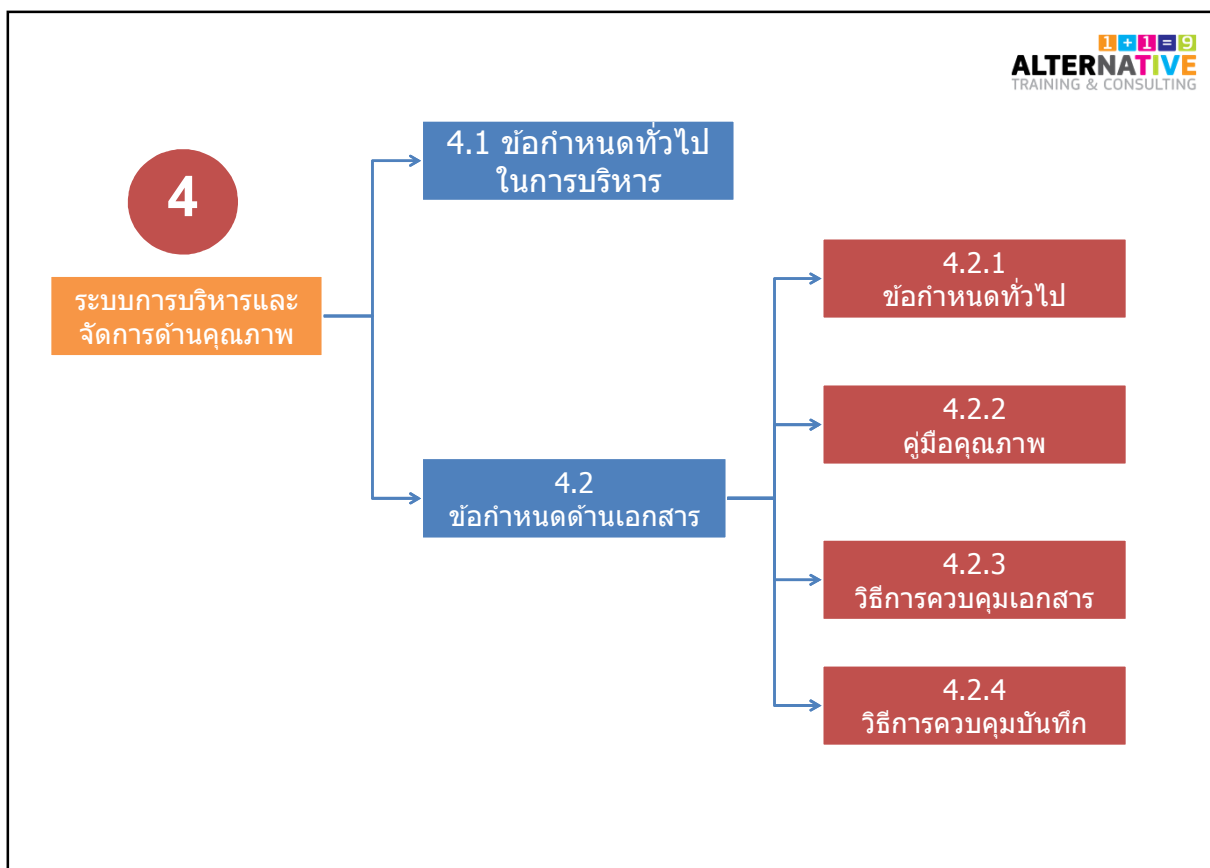
- รับรองระบบการจัดการ ระบบบริหารคุณภาพ
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- มุ่งเน้นปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร
- การขอยกเว้นการประยุกต์ใช้ สามารถทำได้เฉพาะข้อกำหนดที่ 7

คำว่า Product หรือ Service (ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ)
 มีความหมายเหมือนกัน

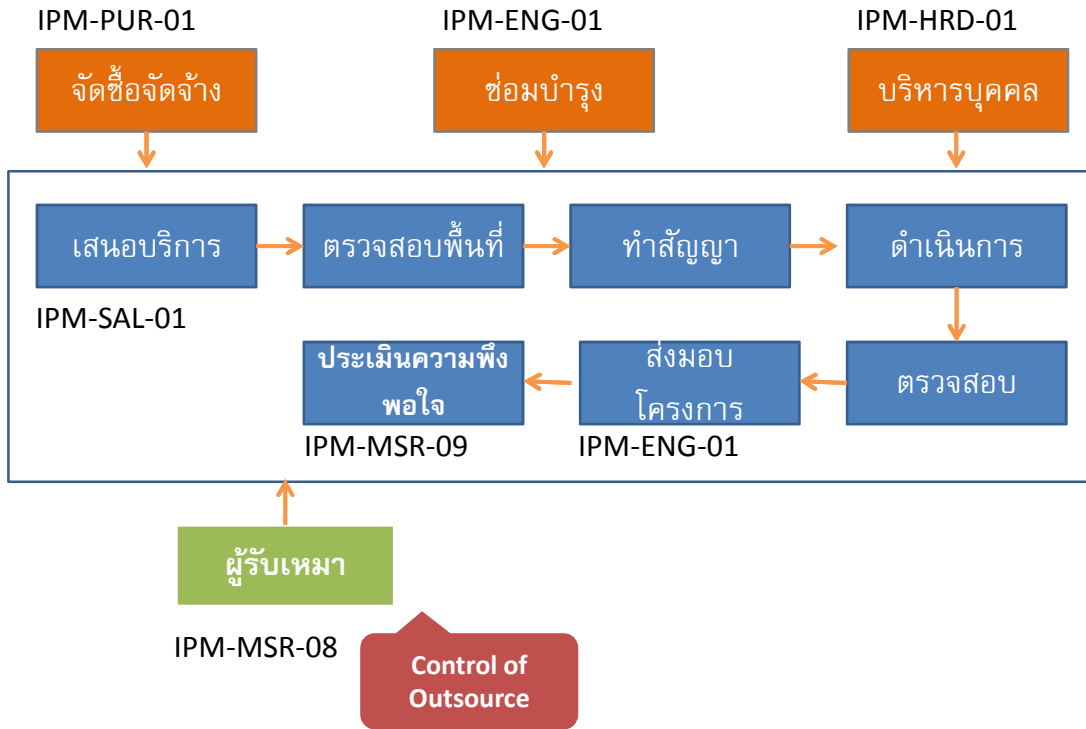
ข้อ 4

ระบบบริหารคุณภาพ

Quality Management System



Business Process



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่จำเป็น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง	ข้อกำหนด	IPM
การควบคุมเอกสาร	4.2.3	MSR-01
การควบคุมบันทึก	4.2.4	MSR-02
การตรวจติดตามภายใน	8.2.2	MSR-03
การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3	MSR-04
การปฏิบัติการแก้ไข	8.5.2	MSR-05
การปฏิบัติการป้องกัน	8.5.3	MSR-05

นอกเหนือจากนี้ ไม่บังคับว่าต้องทำหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์กร

4.2.2 คู่่มือคุณภาพ

ต้อง จัดทำ และรักษาคู่มือคุณภาพ โดยมีรายละเอียดที่แสดงถึง

- ขอบข่าย ของระบบบริหารคุณภาพที่เราประยุกต์ใช้
- การละเว้นในบางข้อกำหนด พร้อมเหตุผลในการขอละเว้น
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ หรือการอ้างอิงถึง (Procedure)
- ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆกับข้อกำหนด ISO9001

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

- **ต้องจัดทำขั้นตอนปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร**

อนุมัติ

ทบทวน

อนุมัติซ้ำ



ความทันสมัย

แจกจ่าย
ผู้เกี่ยวข้อง

ควบคุม
เอกสารล้ำสมัย

- **รวมถึงเอกสารจากภายนอกด้วย**

4.2.4 การควบคุมบันทึก

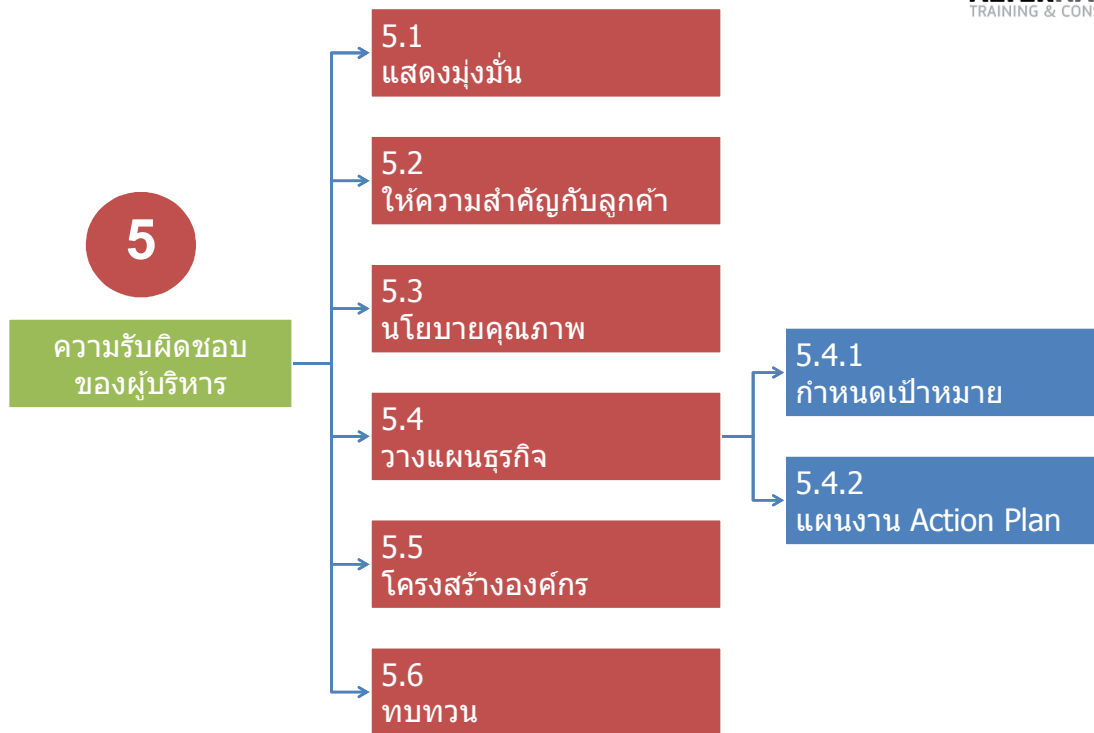
- ต้องจัดทำขั้นตอนปฏิบัติในการควบคุมบันทึก



ข้อ 5

ความรับผิดชอบด้านการบริหาร Management Responsibility





5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- แสดงถึงความมุ่งมั่นต่างๆ (QCDS)
- เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI)
- สื่อสารให้บุคลากรแต่ละระดับ **เข้าใจ**
- ได้รับการ **ทบทวน** ให้มีความเหมาะสม

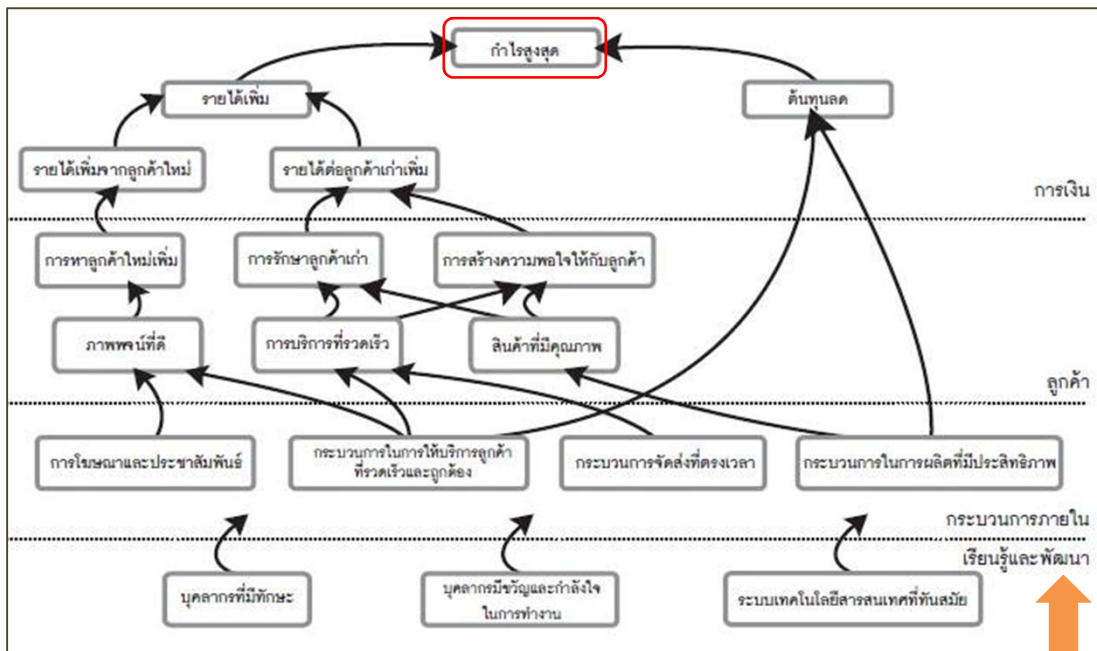
5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (KPI)

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** มั่นใจว่า

- มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของแต่ละหน่วยงาน
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถ**วัดได้**
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- ถ้าไม่ได้ตามเป้าหมาย ต้องมีการ**หาสาเหตุและการแก้ไข**



KPI & BSC



KEY PERFORMANCE INDICATOR

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์
รายได้เทียบกับเป้าหมาย	100%		
EBITDA เทียบกับเป้าหมาย กำไร ก่อนหัก ดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อม	100%		
สัดส่วนพื้นที่ที่ปล่อยเช่า	> 90%		
ความพึงพอใจของผู้เช่า	70%		
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน (Shopper)	5 พันคน		
EMP on Plan	100%		
Major Breakdown	< 2		
Turnover Rate	< 4%		
Outsource work done on time	90%		

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์
รายได้เทียบกับเป้าหมาย	100%		
EBITDA เทียบกับเป้าหมาย กำไร ก่อนหัก ดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อม	100%		
สัดส่วนพื้นที่ที่ปล่อยเช่า	> 90%		
ความพึงพอใจของผู้เช่า	70%		
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน (Shopper)	5 พันคน		
EMP on Plan			
Major Breakdown			
Turnover Rate			
Outsource work done on time			

5.4.2 การวางแผน

ACTION PLANS

วัตถุประสงค์	แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ ค่าใช้จ่าย	กำหนดเสร็จ	ความ คืบหน้า
EMP on Plan					
Major Breakdown					
Turnover Rate					
Outsource work done on time					

5.5.1 ความรับผิดชอบ อำนาจ และ หน้าที่



5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)

ผู้บริหารระดับสูง **ต้อง** แต่งตั้งสมาชิกในทีมบริหารขององค์กรเป็น
 ตัวแทนฝ่ายบริหาร เพื่อทำหน้าที่ และรับผิดชอบในการ

- จัดทำ และรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ
- รายงานผู้บริหารถึงผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ
- ส่งเสริมบุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า



5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร



- Performance
- Status
- KPIs
- Feedbacks
- NC

5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

- ผลการตรวจติดตาม
 - ภายใน (Internal Audit)
 - ภายนอก (ลูกค้า ผู้ให้การรับรอง)
- Feedback จากลูกค้า
- สมรรถนะของกระบวนการ และบริการ
- สถานะของการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข
- การติดตามผลการทบทวนครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบ
- คำแนะนำในการปรับปรุง

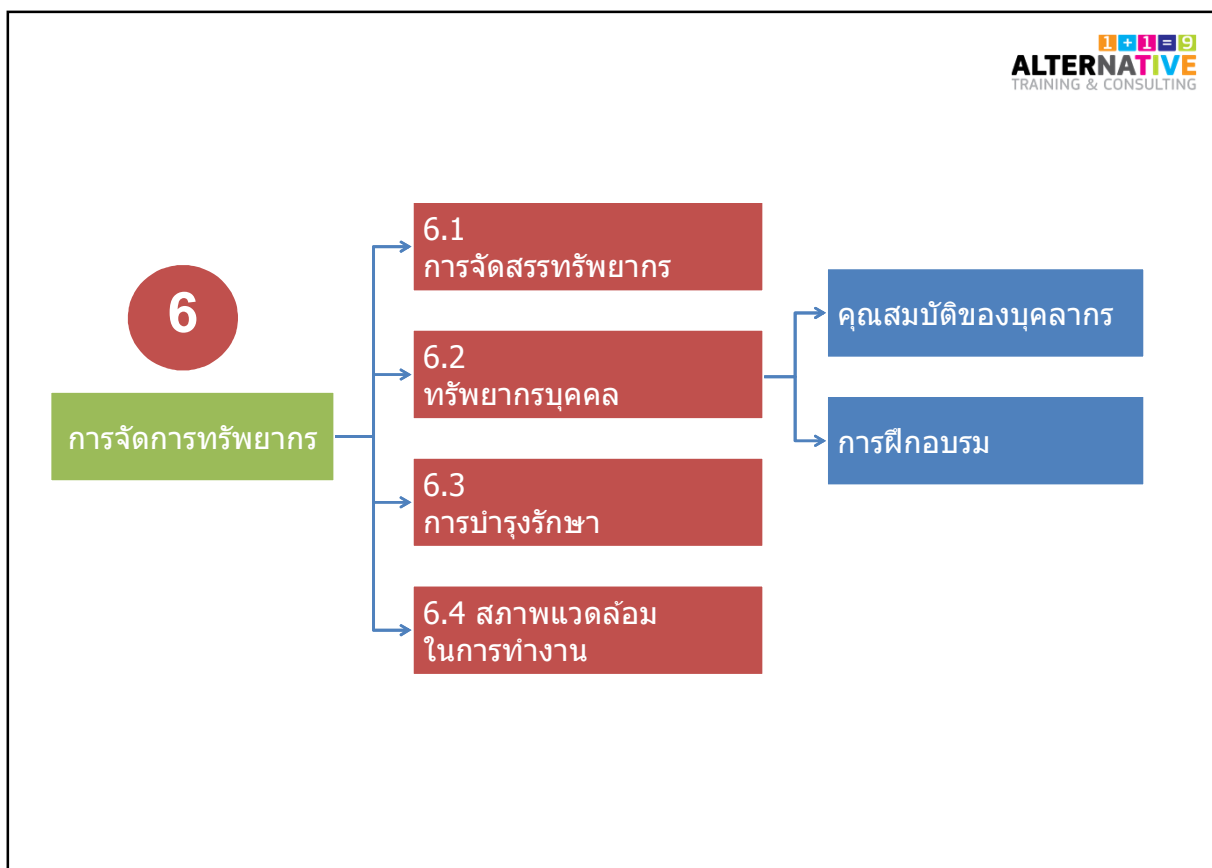
บันทึกลงในรายงาน
การประชุม

- การปรับปรุงระบบและกระบวนการ
- การปรับปรุงบริการ
- จัดสรรทรัพยากรที่ต้องการ



ข้อ 6

การจัดการทรัพยากร (Resource Management)



6.2 ทรรศนการบุคคล

บุคคลกร **ต้อง** มีความสามารถที่เหมาะสม เช่น

- การศึษา
- การฝึกอบรม
- ทักษะ และ ประสบการณั้เกี่ยวกับการทำงาน



6.2.2

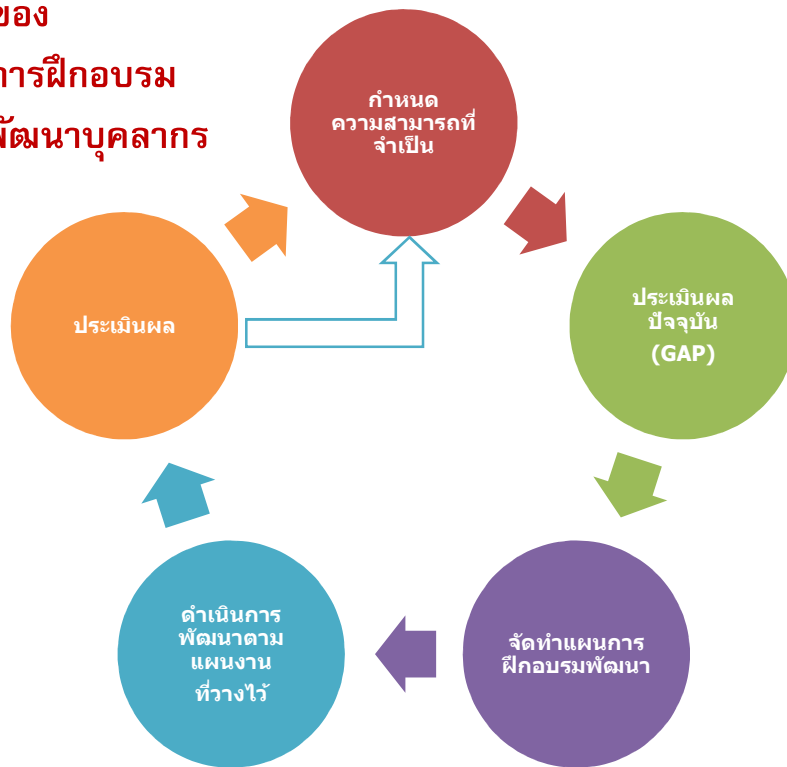
ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนั้

องคักร **ต้อง**

- กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคคลกร (Competency)
- จัดการฝึกอบรมหรือการดำเนินการอื่น ๆ (Training & Development)
- ประเมิณประสิทธิผลของการดำเนินการ (Evaluation)
- มั่นใจว่าบุคคลกรมีความตระหนั้ที่ดี (Awareness)
- เก็บรักษบบันทึ้กที่เกี่ยวกับการศึษา การฝึกอบรมทักษะ และประสบการณั้



**ภาพรวมของ
 กระบวนการฝึกอบรม
 และการพัฒนาบุคลากร**



6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

ต้อง มีการตรวจสอบ และการบำรุงรักษา

- เครื่องมือ เครื่องจักร และ
- อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- รวมถึงบริการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น
 การขนส่ง การสื่อสาร หรือ ระบบสารสนเทศ)



6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

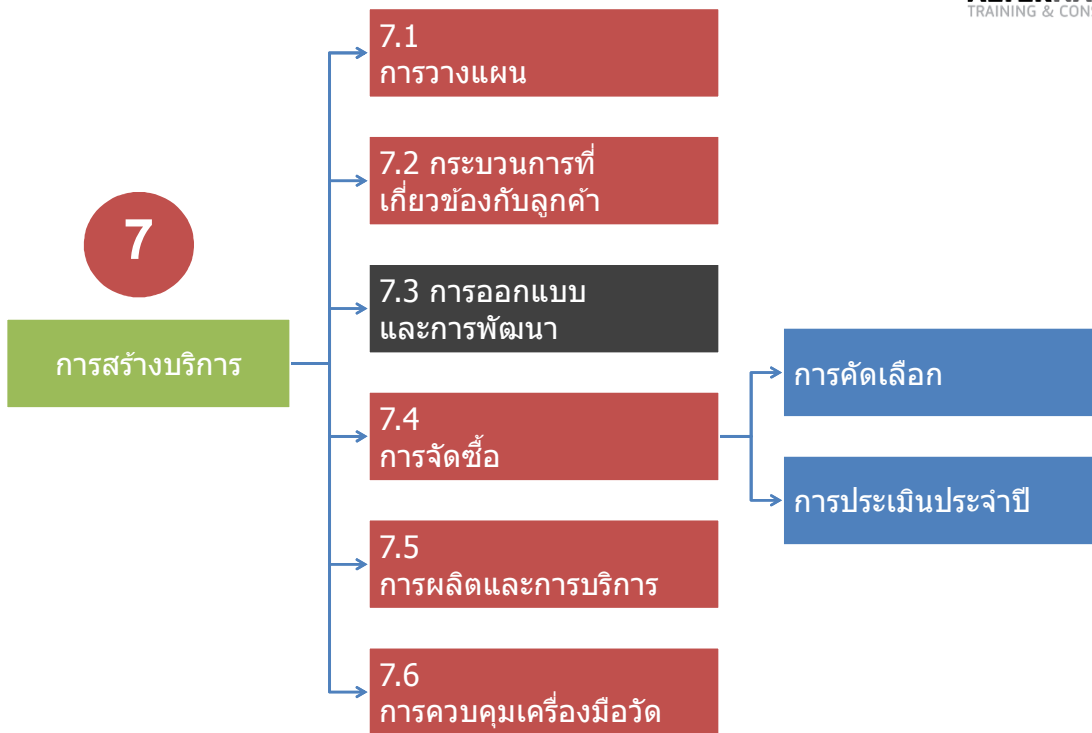
องค์กร **ต้อง** กำหนด และจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่
เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด

หมายเหตุ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และ
ปัจจัยอื่น ๆ เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง สภาพอากาศ

ข้อ 7

การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ Product Realization



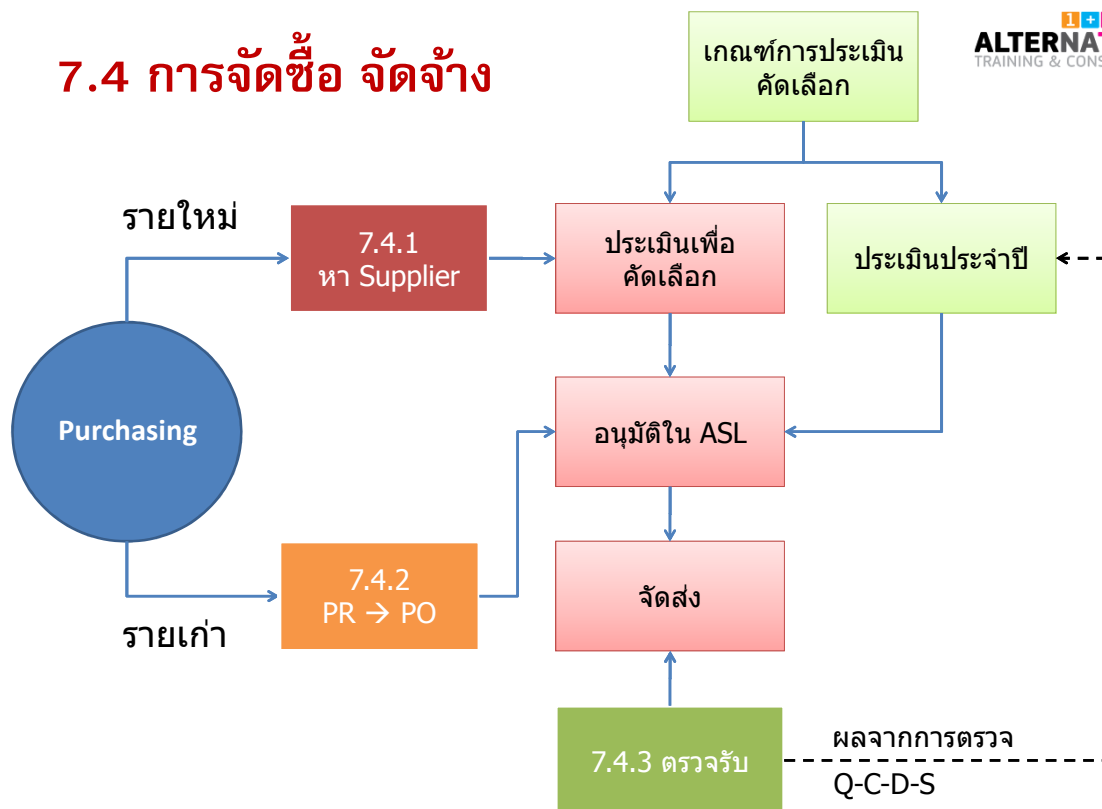
การทำให้เกิดบริการ

- 7.1 การวางแผนการทำให้เกิดบริการ
- 7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ
- 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ
 - กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานการให้บริการ
 - การส่งมอบ การรับประกันหลังการส่งมอบ
 - ต้องทบทวนก่อนการตกลงกับผู้เช่า
- 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า
 - มาตรฐานการให้บริการ
 - การส่งมอบ
 - ข้อกำหนดต่างๆ รวมถึงสัญญา

7.3

การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา (ขอยกเว้น)

7.4 การจัดซื้อ จัดจ้าง



7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

- ❑ **ต้อง** ประเมินและคัดเลือกผู้ขาย / ผู้ให้บริการ
- ❑ **ต้อง** กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก การประเมิน
- ❑ **ต้อง** บันทึกผลการประเมิน และ
- ❑ มีการดำเนินการที่เหมาะสมหลังการประเมินเสร็จสิ้น



7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ต้อง ระบุข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจัดซื้อ รวมถึง

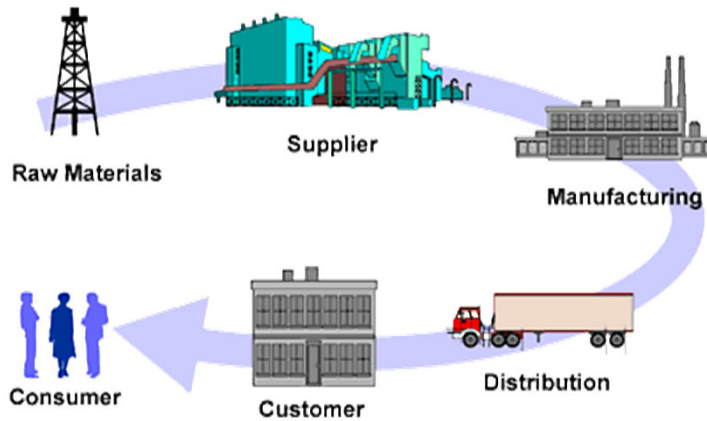
- ข้อกำหนด มาตรฐาน Specification คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- ปริมาณ จำนวน
- กำหนดวันเวลาที่ต้องการให้ส่งมอบ
- **คุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน** (ถ้าจำเป็น) → Outsource, Sub-contractor
- ระบบบริหารคุณภาพ

ต้อง มั่นใจว่าข้อมูลการจัดซื้อได้กำหนดไว้อย่างเพียงพอก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ

ต้อง กำหนดกิจกรรมที่จำเป็นในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ

ต้อง ดำเนินการตรวจสอบ หรือ การทวนสอบนั้นๆ

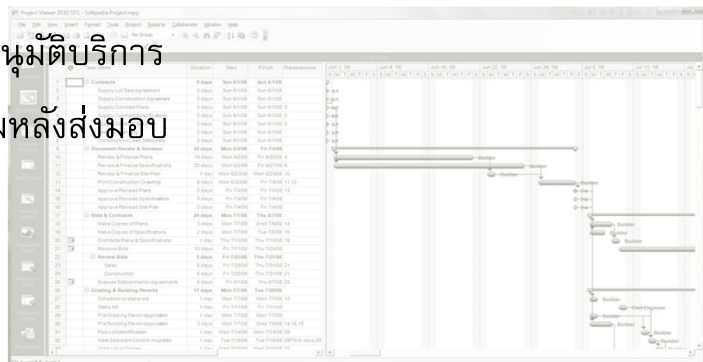


7.5.1 การควบคุมการบริการ

ต้องวางแผนและให้บริการภายใต้สภาวะที่ควบคุมได้

หากทำได้ **สภาวะที่ควบคุมได้** ต้องรวมถึง

- ข้อกำหนด หรือ มาตรฐานการให้บริการ
- Work Instruction ที่จำเป็น
- เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือวัด
- วิธีการ ขั้นตอนในการอนุมัติบริการ
- การส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ



7.5.2 การรับรองกระบวนการ

ต้อง รับรองยืนยันกระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบบริการได้

ต้อง จัดเตรียมการสำหรับกระบวนการประเภทนี้ ดังนี้

- หลักเกณฑ์สำหรับการอนุมัติกระบวนการ
- การตรวจสอบความพร้อมของกระบวนการก่อนการให้บริการ
- การอนุมัติใช้อุปกรณ์เครื่องมือ
- การกำหนด**คุณสมบัติของบุคลากรที่ทำงาน**ในพื้นที่นั้นๆ
- จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆที่จำเป็น
- จัดเก็บบันทึกการตรวจสอบ

7.5.3 การชี้บ่ง และการสอบกลับ

- องค์กรต้อง**ชี้บ่งสถานะของบริการ**ตลอดทั้งกระบวนการทำให้เกิดบริการ



7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

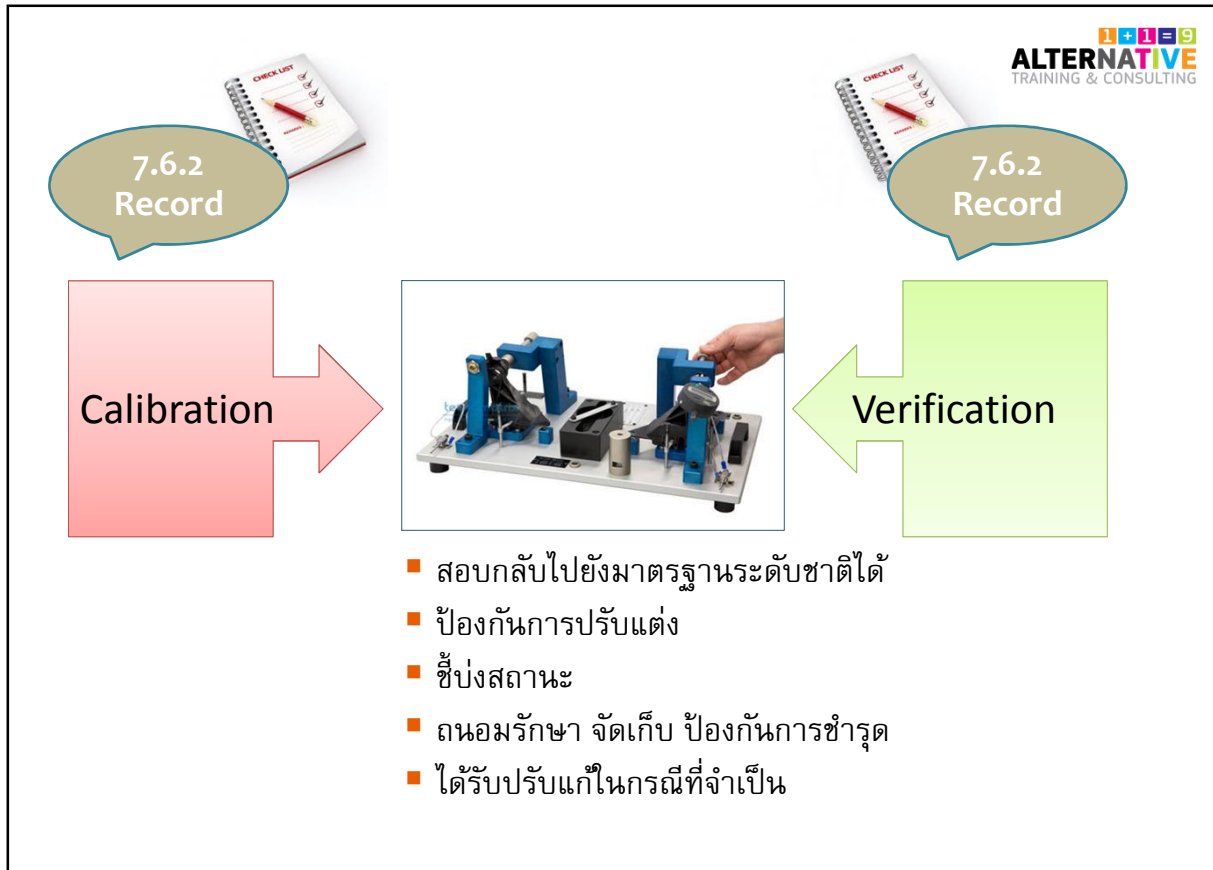
ต้อง ซ้ำบ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

- กรณีทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหาย **ต้อง** แจ้งให้ลูกค้าทราบ และจัดทำบันทึกเก็บไว้
- รวมถึง ทรัพย์สินทางปัญญา เช่น ข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลทางธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคล



7.5.5 การถนอมรักษาบริการ

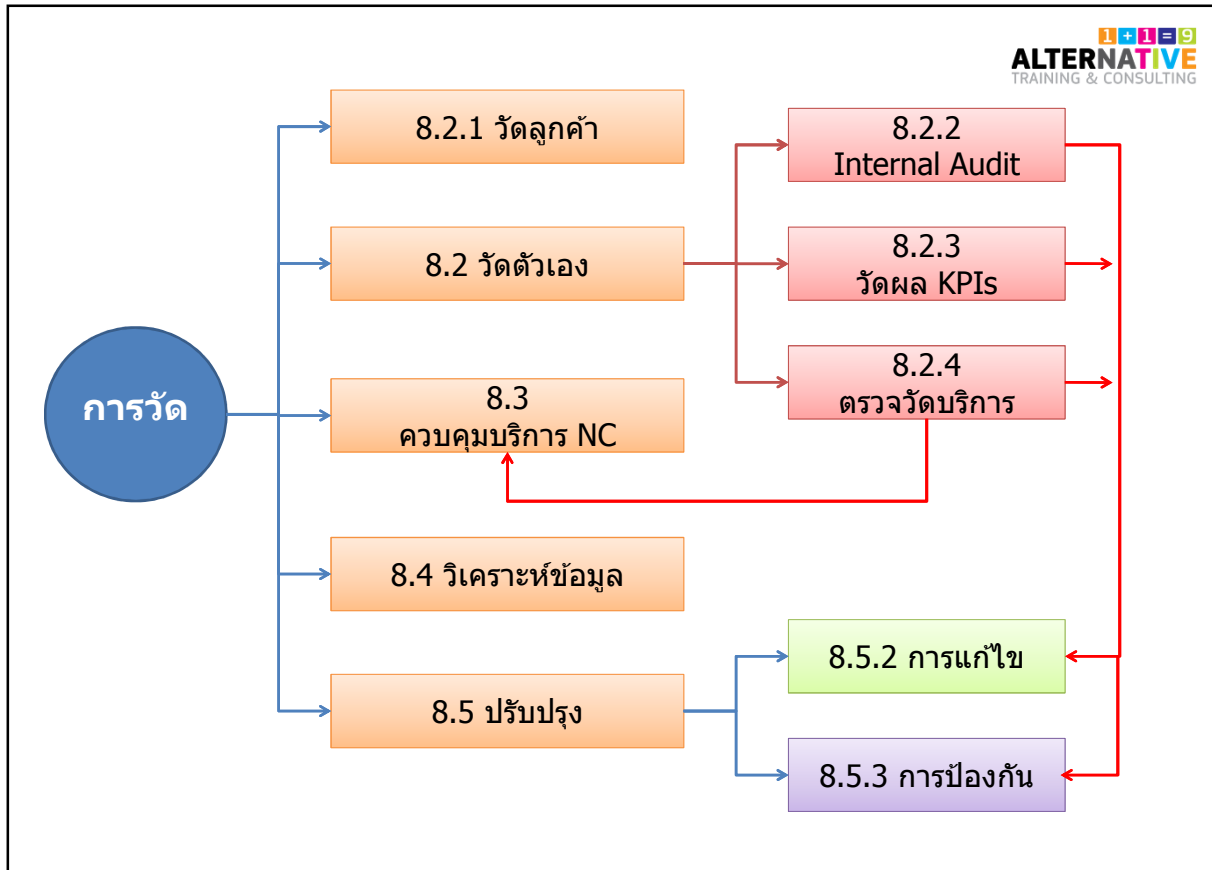
- องค์กรต้องดูแลรักษาบริการระหว่างกระบวนการ
- ระหว่างการส่งมอบเพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด
- ถ้าทำได้การดูแลรักษาต้องรวมถึงการซ้ำบ่ง , การเคลื่อนย้าย , การบรรจุ , การจัดเก็บ และการป้องกัน
- การดูแลรักษาต้องถูกนำไปใช้กับส่วนประกอบต่างๆของบริการด้วย



1+1=9
ALTERNATIVE
TRAINING & CONSULTING

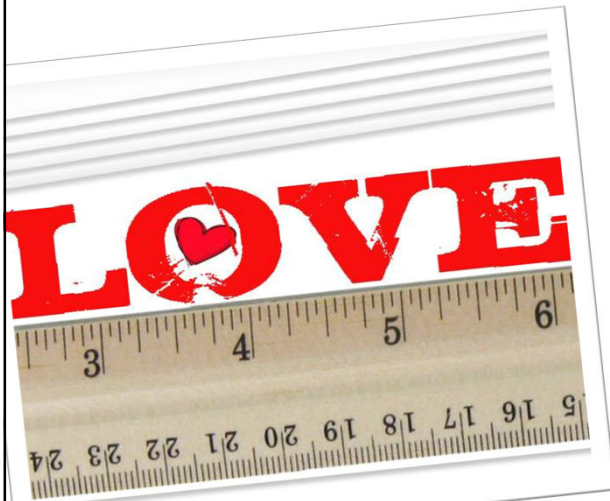
ข้อ 8

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง
Measurement, Analysis and Improvement



8.2.1 Customer Satisfaction

- Quality of Product / Service
- Delivery Performance
- Service
- Field Failure
- Customer Disruptions
- Benchmark Data (แนะนำ)



8.2.2 Internal Audit



- ต้องดำเนินการตรวจประเมินภายใน
- แผนการตรวจต้องพิจารณาตามสถานะ
- ต้องกำหนดเกณฑ์การตรวจ
- ต้องจัดทำ Procedure
- ต้องไม่ตรวจงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- ต้องแก้ไขโดยไม่ล่าช้า
- ต้องจัดทำบันทึกผลการตรวจ

8.2.3 การเฝ้าติดตาม และการวัดกระบวนการ

- ต้องวัดผลของแต่ละกระบวนการ (KPI Monthly Report)
- เมื่อผลที่ได้ไม่สำเร็จตามแผน ต้องมีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันที่เหมาะสม

8.3

การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



ดำเนินการอย่างเหมาะสมกับ NC ที่ส่งมอบหรือให้บริการไปแล้วไปแล้ว

8.4 Analysis of Data

Analysis Input

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- NC, Claim, Complaint
- KPI Performance Trend
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- Supplier Performance

วิเคราะห์

- จุดแข็ง จุดอ่อน
- พิจารณานวนโน้มเทียบกับเป้าหมาย
- จัดลำดับความสำคัญในการ Actions



8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- ผลการตรวจประเมิน
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร



8.5.2 & 8.5.3 การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันปัญหา



Question & Answer

Thank You

CONTACT US:
NUKOOL THANUANRAM
SENIOR CONSULTANT & INSTRUCTOR
[E-MAIL: NUKOOL2001@GMAIL.COM](mailto:NUKOOL2001@GMAIL.COM)
MOBILE PHONE: 081 400 3954
TWITTER & FACEBOOK: NUKOOL2001
WEBSITE : WWW.NUKOOL2001.COM