



จากกระทรวงศึกษาธิการ
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การพัฒนาระบบการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 : 2000

ในธุรกิจสินค้าปลอดภาษี

Development System of Quality Audit ISO9001 : 2000

In Duty & Tax Free Goods



T097948



โดย

นางสาวบงกช หมู่ศิริเลิศ รหัสนักศึกษา 43040619

นางสาวสุนิสา สุนทรลิขิต รหัสนักศึกษา 43040633

๒๒.
๒๑๑๑๓
๒๕๔๖

เสนอ

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน ๑๗๙๔๘
วัน เดือน ปี ๒๕๔๖

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 : 2000

ในธุรกิจสินค้าปลอดภาษี

Development System of Quality Audit ISO9001 : 2000

In Duty & Tax Free Goods

โดย

นางสาวบงกช หมูศิริเลิศ รหัสนักศึกษา 43040619

นางสาวสุนิสา สุนทรลิขิต รหัสนักศึกษา 43040633

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... กุลกัญญา ฅน ป้อมเพ็ชร.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ฅน ป้อมเพ็ชร)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาลดจนการตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด จากรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษา ปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทองและอาจารย์ ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล ตลอดจน อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษาและประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษา คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ คณะผู้จัดทำใคร่ขอขอบพระคุณคุณทศพร เอี่ยมวัฒน์และพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์ เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัดและบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ที่ได้เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษ และขอขอบคุณอาจารย์ ปราโมทย์ ภูส่าย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณอดิศักดิ์ พุ่มอิมและคุณมารยาท เณรพงษ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และบริษัท Extreme Systems จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ ในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา รวมถึงขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำงานพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำปัญหาพิเศษครั้งนี้

บงกช หมูศิริเลิศ

สุนิสา สุนทรลิขิต

กุมภาพันธ์ 2547

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบการตรวจคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 :2000 ในธุรกิจสินค้าปลอด
ภาษี

นักศึกษา : (1) นางสาวบงกช หมูศิริเลิศ

(2) นางสาวสุนิสา สุนทรลิขิต

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 16/กุมภาพันธ์ /2547

จากการที่ระบบมาตรฐาน ISO9001 :2000 ได้รับความนิยมนำเข้ามาประยุกต์ใช้กับ
องค์กรอย่างแพร่หลาย ทำให้จะต้องควบคุมระบบให้เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิด
ปัญหา ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาถึงปัญหาการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพระบบมาตรฐาน
ISO9001 :2000 ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลกรุ๊ป จำกัด และพบว่าปัญหาประการ
แรกอยู่ที่ปริมาณงานด้านระบบเอกสารคุณภาพมีจำนวนมากทำให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้ง
การประสานงานระหว่างหน่วยงานเกิดความผิดพลาด ได้รับข้อมูลไม่ตรงกันและปัญหาประการ
ที่สองก็คือระบบการตรวจคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 :2000 จะต้องมีประสิทธิภาพและผลของ
งานจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ซึ่งบริษัท มีขนาดใหญ่แต่ระบบการตรวจสอบคุณภาพไม่ได้มีการนำเอา
เทคโนโลยีใด ๆ เข้ามาใช้งานเลยทำให้เกิดความผิดพลาดของงานบ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน
ส่วนงานการรอดัดตามผลการแก้ไขปัญหาของ CAR และส่วนงานการควบคุมเอกสาร

จากการศึกษาปัญหาการดำเนินงานดังกล่าวคณะผู้ศึกษาจึงได้ทำการปรับปรุงวิเคราะห์
และพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับการดำเนินงานระบบการตรวจสอบคุณภาพของบริษัท
คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลกรุ๊ป จำกัด โดยอาศัยการศึกษาอ้างอิงจากบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค
จำกัด (มหาชน) รวมไปถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ระบบงานที่ได้รับการปรับปรุงและ
การพัฒนาระบบใหม่มีความเป็นมาตรฐานและลดข้อผิดพลาดเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง
ตรงความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งทางคณะผู้จัดทำได้จัดทำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยให้
การดำเนินงานของทั้งองค์กรสามารถดำเนินงานอย่างคล่องตัวเหมาะสมถูกต้องและช่วยยกระดับ
ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 :2000 ให้ดีขึ้นต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	6
ลักษณะกิจการ	6
ประวัติความเป็นมา	6
โครงสร้างองค์กร	7
การดำเนินงานในปัจจุบัน	7
ปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน	12
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	14
ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา	15
แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่	16
บทที่ 3 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	17
การศึกษาระบบอ้างอิง	17
ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทต้นแบบ	18
แนวความคิดในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	20
การวิเคราะห์ระบบ	21
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการทดสอบและอภิปรายผล	36
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	38
สรุป	38
ข้อเสนอแนะ	39
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มของการรอดูตามผลการแก้ไขปัญหา	42
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มของการควบคุมเอกสาร	45
ภาคผนวก ค พจนานุกรมข้อมูล	48
ภาคผนวก ง คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างองค์กรบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด	8
2 ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานการรอดิตตามผลการแก้ไขปัญหา	11
3 ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานควบคุมเอกสาร	13
4 โครงสร้างองค์กรบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)	19
5 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	23
6 ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0	25
7 ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ)	27
8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 กระบวนการควบคุมเอกสาร)	29
9 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา	32
10 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของส่วนงานควบคุมเอกสาร	35
ภาพผนวกที่	หน้า
1 แบบฟอร์มใบดำเนินการแก้ไขปัญหา	42
2 ทะเบียนควบคุมใบดำเนินการแก้ไขปัญหา	44
3 แบบฟอร์มใบนำส่ง – เรียกคืนเอกสาร	45
4 เอกสารคู่มือคุณภาพ	46
5 แบบฟอร์มใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพ	47
6 หน้าจอ Folder ชื่อ INSTALL	63
7 หน้าจอ icon setup	64
8 หน้าจอ The intelligent ISO Solution Setup	64
9 หน้าจอขั้นตอนเริ่มต้นการติดตั้งโปรแกรม	65
10 หน้าจอการ Change Directory	65
11 หน้าจอระหว่างการปฏิบัติการ	66
12 หน้าจอสิ้นสุดการติดตั้งโปรแกรม	66
13 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลองค์กร	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
14 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร	67
15 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ผู้รับ / ส่งจดหมาย	68
16 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การจัดการการประชุม	68
17 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม	69
18 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การตรวจติดตาม	69
19 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ เรื่องร้องเรียน	70
20 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การวัดความพึงพอใจ	70
21 หน้าจอการเปลี่ยนแปลงภาษา	71
22 หน้าจอหน่วยงาน	72
23 สัญลักษณ์ของหน่วยงาน	72
24 หน้าจอกำหนดคฝ้องค์กร	73
25 หน้าจอการเพิ่มตำแหน่งใหม่หรือการกำหนดหัวหน้าหน่วยงาน	73
26 หน้าจอการเลือกชื่อพนักงาน	74
27 หน้าจอข้อมูลพนักงาน	75
28 หน้าจอหน้าที่รับผิดชอบ	76
29 หน้าจอข้อมูลพนักงาน	77
30 หน้าจอย้ายตำแหน่ง	78
31 หน้าจอมาตรฐานองค์กร	79
32 หน้าจอการจัดการเอกสาร	80
33 ปุ่มสร้างทางเดินเอกสาร	80
34 หน้าจอสร้างทางเดินเอกสารใหม่	81
35 ปุ่มเพิ่มพนักงาน	81
36 หน้าจอเลือกบุคคล	81
37 สัญลักษณ์แทนบุคคล	82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
38 หน้าจอเส้นทางเดินเอกสาร	82
39 หน้าจอคำอธิบายเส้นทางเดินเอกสาร	82
40 หน้าจอคำร้องขอเอกสาร	83
41 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอเอกสาร	84
42 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอเอกสารเพิ่มเติม	84
43 หน้าจอไฟล์เอกสาร	85
44 หน้าจอตู้จดหมาย	85
45 หน้าจอการอนุมัติเอกสาร	86
46 หน้าจอแสดงสถานะของเส้นทางเดินเอกสาร	86
47 หน้าจอแสดงประเภทของเอกสารที่เลือก	87
48 หน้าจอรายละเอียดของเอกสาร	87
49 หน้าจอไฟล์ของเอกสาร	88
50 หน้าจอประเภทเอกสาร	89
51 หน้าจอกำหนดความสัมพันธ์เอกสาร	90
52 หน้าจอตำแหน่งการเก็บเอกสาร	91
53 หน้าจอกำหนดตำแหน่งการเก็บเอกสาร	92
54 หน้าจอการจัดเก็บเอกสาร	92
55 หน้าจอบันทึกคุณภาพ	93
56 หน้าจอตู้จดหมายเข้า	94
57 หน้าจอประเภทการประชุม	94
58 หน้าจอหน้าที่ในการประชุม	95
59 หน้าจอวาระในการประชุม	96
60 หน้าจอแผนการประชุม	97
61 หน้าจอบันทึกการประชุม	97
62 หน้าจอการจัดการประชุม	98

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
63 หน้าจอประเภทหลักสูตร	98
64 หน้าจอหลักสูตรขององค์กร	99
65 หน้าจอรายละเอียดการฝึกอบรม	100
66 หน้าจอการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหน่วยงาน / ตำแหน่ง	101
67 หน้าจอการเลือกหลักสูตรการฝึกอบรม	101
68 หน้าจอข้อมูลการฝึกอบรม	102
69 หน้าจอประวัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม	103
70 หน้าจอการเลือกกรอกคะแนน	103
71 หน้าจอการกรอกคะแนนตามหลักสูตร	104
72 หน้าจอบันทึกการฝึกอบรม	104
73 หน้าจอกำหนดแผนการตรวจติดตาม	105
74 หน้าจอรายงานการตรวจติดตาม	106
75 หน้าจอรายงานการตรวจติดตาม	107
76 หน้าจอรายละเอียด CAR	107
77 หน้าจอแผนการตรวจติดตาม	108
78 หน้าจอคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง	109
79 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง	110
80 หน้าจอการเลือกคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง	110
81 หน้าจอสร้างคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง	111
82 หน้าจอรายละเอียดการอนุมัติ CAR	112
83 หน้าจอข้อร้องเรียน	113
84 หน้าจอสร้างแบบสอบถาม	113
85 หน้าจอบันทึกคะแนน	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรขนาดใหญ่ จะมีกิจกรรมการดำเนินงานที่หลากหลาย ขั้นตอนทำให้จำเป็นต้องมีจำนวนบุคลากรที่ทำงานมากและหลายหน้าที่ ซึ่งการทำงานที่เกิดขึ้นจะเริ่มเกิดกระบวนการทำงานที่ผิดพลาด ถ้าไม่มีกระบวนการวางแผนงานที่ดีแล้วจะเกิดปัญหาเป็นอย่างมากถ้าบุคคลที่ทำงานผิดพลาดนั้นจะต้องทำงานติดต่อกับงานอื่น ๆ จะส่งผลให้งานที่เกี่ยวข้องผิดพลาดตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์กรตามมา

อย่างไรก็ตามองค์กรธุรกิจที่มีขนาดใหญ่จะนิยมนำระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินการขององค์กร ให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสามารถควบคุมได้อย่างครบวงจร ภายใต้การยอมรับของมาตรฐานสากล ISO9001 : 2000 ซึ่งจัดเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกยอมรับและใช้เพื่อรับรองระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้มีระบบบริหารคุณภาพที่เท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งถ้านำระบบ ISO 9001: 2000 เข้ามาใช้ในองค์กรจะส่งผลดีต่อระบบงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตและเพิ่มมาตรฐานของสินค้า นอกจากนี้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ยังสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรและผู้บริโภคก็จะได้รับการประกันคุณภาพสินค้า ซึ่งในส่วนของงานที่จะเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนองค์กรให้ดำเนินงานเป็นไปตามหลัก ISO 9001:2000 จึงจำเป็นต้องมีส่วนของการตรวจสอบคุณภาพ

ดังนั้นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จึงจำเป็นต้องมีส่วนของการตรวจสอบคุณภาพและในกรณีศึกษาของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 แต่ในส่วนของงานของการตรวจสอบคุณภาพของทางบริษัท ยังมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ยังเกิดปัญหา โดยจะเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการติดตามผลการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการตรวจติดตามภายในและในส่วนของควบคุมเอกสารที่ยังผิดพลาด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพกับฝ่ายอื่น ๆ ยังเกิดปัญหาและส่วนงานทั้งหมดของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาการดำเนินงาน ถ้าไม่มีการแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น จะทำให้การตรวจสอบคุณภาพเกิดความผิดพลาดและไม่มีความเป็นมาตรฐานที่ตรงตามหลักสากลของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 ที่กำหนดเอาไว้ อีกทั้งจะส่งผลเสียโดยรวมทั้งองค์กรให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ดำเนินการอยู่ ยังเกิดปัญหาและยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการตรวจสอบคุณภาพ ในส่วนงานของการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการควบคุมเอกสาร ในธุรกิจสินค้าปลอดภาษี
2. เพื่อวิเคราะห์ออกแบบและปรับปรุงระบบการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการควบคุมเอกสาร
3. เพื่อนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเกิดประสิทธิผลในระยะยาว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้การดำเนินงานของระบบการตรวจสอบคุณภาพในส่วนงานการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการควบคุมเอกสาร มีความคล่องตัวและถูกต้องเหมาะสมกับระบบการบริหาร คุณภาพ ISO9001 : 2000 ที่กำหนดไว้
2. ช่วยลดความผิดพลาดในระบบการตรวจสอบคุณภาพ ในส่วนงานการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการควบคุมเอกสาร
3. ช่วยทำให้ระบบการบริหารงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ISO9001 : 2000 อย่างสมบูรณ์และส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้จะศึกษาการดำเนินงานของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด ซึ่งปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ 989 ชั้น 25-27 อาคารสยามทาวเวอร์ ถนนพระราม 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 ลักษณะโดยทั่วไปของบริษัทจะดำเนินธุรกิจในลักษณะของการซื้อมาขายไป(Trading Firm) ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาจำหน่ายจะเป็นที่ต้องการของตลาดและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสินค้าปลอดภาษีอากร ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาการดำเนินงานของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด ในระบบการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนงาน ดังต่อไปนี้

1. ส่วนงานการควบคุมเอกสาร
2. ส่วนงานการรอดติดตามผลการแก้ไขปัญหา

การตรวจเอกสาร

รัชต์วรรณ (2541) ศึกษาการติดตามการประเมินประสิทธิภาพระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 พบว่าสาเหตุของใจสำคัญของอุตสาหกรรมในการตัดสินใจในการจัดทำระบบ ISO9000 คือการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรและระบบ ภาวะการแข่งขัน การมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ สำหรับปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาทางด้านเทคนิค เช่น การตีความข้อกำหนดและการจัดทำเอกสาร ส่วนปัญหาอีกกลุ่ม คือ ปัญหาด้านคนและการให้ความร่วมมือ พบว่าต้นทุนในการจัดทำระบบเฉลี่ยอยู่ที่ 1.16 ล้านบาท จึงเป็นปัญหาสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ระยะเวลาจัดทำระบบอยู่ที่ 18 เดือน โดยความผันแปรขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเตรียมการ อายุของโครงการและความดีในการทบทวนระบบของผู้บริหาร ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์จากการจัดทำระบบ บริษัทส่วนใหญ่ตอบว่าได้ประโยชน์จากการจัดทำระบบในเชิงความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบดีขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น งานเป็นระบบมากขึ้น ความซ้ำซ้อนของงานลดลง พนักงานเข้าใจระบบงานดีขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงผลิตภาพให้ดีขึ้น

สมโภชน์ (2541) ศึกษาการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท เมลโก้ คอนซูเมอร์โปรดักส์(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทราบถึงวิธีการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 พบว่าขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดมี 5 ขั้นตอนคือ การวางแผน การออกแบบระบบคุณภาพ การประยุกต์ใช้ระบบงาน การตรวจติดตามภายในและการขอใบรับรอง นอกจากนี้ยังพบว่าการดำเนินการจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกคน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

บรรเจิด (2542) ศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เพื่อทราบถึงปัญหาของการนำระบบมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ที่พนักงานขององค์กรได้รับและแนวทางในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9002 ใหม่ ๆ โดยใช้กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โสลคิงส์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุระหว่าง 25-35 ปี ทำงานกับบริษัทมานานกว่า 4 ปี อยู่ในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนงานการผลิต ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน ISO 9002 คือ ระบบเอกสารและระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมดีขึ้น พนักงานรู้จักหน้าที่มากขึ้น ส่วนปัญหาที่พบได้แก่การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับ ISO 9002 ไม่เพียงพอ ความยุ่งยากซับซ้อนในงานเอกสารและปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ส่วนแนวทางในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 คือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในการจัดการกับงานเอกสาร นอกจากนี้บริษัทควรปรับปรุงแผนการฝึกอบรมให้มีหัวข้อเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ปรับปรุงระเบียบการแก้ไขทบทวนเอกสารให้มีการแก้ไขตามช่วงเวลาและการพัฒนาระบบเอกสารที่ควรมีการทบทวนเอกสารทุกประเภทภายในกำหนดเวลาที่เหมาะสม

เขตต์รัฐและคนุช (2543) ศึกษากระบวนการตรวจติดตามภายในที่ได้รับมาตรฐาน ISO โดยศึกษาเฉพาะวิธีปฏิบัติงานระบบการตรวจติดตามที่พัฒนาขึ้น ซึ่งจัดทำด้วยความรอบคอบและพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบงานเดิมมากที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับสากลเริ่มตั้งแต่การศึกษากระบวนการดำเนินงานในระบบปัจจุบันและรายละเอียดการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่า การดำเนินงานการตรวจติดตามมีข้อมูลจำนวนมาก การสืบค้นใช้เวลานานการจัดเก็บข้อมูลสิ้นเปลืองเอกสารและพื้นที่ในการจัดเก็บ จึงได้มีการพัฒนาระบบใหม่โดยการวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งสร้างโปรแกรมระบบการตรวจติดตาม ภายในด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 5.0 และออกแบบฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 หลังจากที่ได้ทดสอบระบบพบว่าระบบใหม่สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ช่วยให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็วขึ้นการตรวจสอบและการสืบค้นข้อมูลทำได้ง่าย การเสนอรูปแบบรายงานมีความสมบูรณ์รวดเร็ว

วิธีการศึกษา

การศึกษาระบบงานของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป จำกัด มีวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกตการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งได้รับข้อมูลในการดำเนินงาน โดยวิธีการสัมภาษณ์ สอบถามผู้ดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการตรวจสอบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประกอบการดำเนินงานต่าง ๆ และเอกสารในระบบคุณภาพของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) บทความ งานวิจัย เอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

1. ศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงานข้อกำหนดต่าง ๆ โดยศึกษาความเป็นไปได้ของการแก้ไขปรับปรุงระบบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในปัจจุบัน
2. วิเคราะห์ระบบการดำเนินงาน และการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของฝ่ายที่ศึกษา โดยดูจากระบบการดำเนินงานการไหลของงานว่ามีขั้นตอนใดเกิดข้อผิดพลาดขึ้น
3. ออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่ โดยอาศัยผังแสดงรายละเอียดรวมและผังแสดงรายละเอียดการไหลเวียนของงานระดับต่าง ๆ มาช่วยวิเคราะห์ระบบการดำเนินงานของการตรวจสอบคุณภาพ
4. ศึกษาและพัฒนาระบบ โดยการนำโปรแกรมสำเร็จรูป เข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบให้การดำเนินงานดีขึ้น ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้จะต้องตรงตามวัตถุประสงค์งานของฝ่ายที่ดำเนินการศึกษาอยู่
5. ทดสอบระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นและตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้ระบบเพื่อนำข้อผิดพลาดมาแก้ไขปรับปรุงและเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป
6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

ลักษณะกิจการ

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 989 ชั้น 25-27 อาคารสยามทาวเวอร์ ถนนพระราม 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 มีลักษณะการดำเนินกิจการในรูปแบบธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดภาษีและปลอดอากรรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย บริษัทเริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2536 จนปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมดประมาณ 3,500 คน ซึ่งบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด มีบริษัทในเครือ 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด (KPD) ดำเนินการจำหน่ายสินค้าปลอดอากร (Duty Free) เช่น สุรา ยาสูบ น้ำหอม เครื่องสำอาง เครื่องประดับตกแต่ง ฯลฯ ในร้านค้าทั้ง 27 แห่ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ เชียงใหม่และภูเก็ต

2. บริษัท คิง เพาเวอร์ แท็กซี่ฟรี จำกัด (KPT) ดำเนินการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (Tax Free) ทั้ง 28 ร้านค้า ณ ท่าอากาศยานภายในประเทศ และท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ เชียงใหม่และภูเก็ต อาทิ ผ้าไหม เครื่องตุ๊ก เครื่องเบญจรงค์ เครื่องประดับ เครื่องหนัง ฯลฯ

3. บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (KPI) ดำเนินการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีและอากร โดยมีร้านค้าเปิดให้บริการ 2 แห่ง ที่ชั้น 7 อาคารเวสต์ เทรด เซ็นเตอร์และอาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต

ประวัติความเป็นมา

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด เริ่มต้นดำเนินธุรกิจเมื่อปีพ.ศ. 2536 จากการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกที่ผลิตในประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ ต่อมาในปีพ.ศ. 2540 ได้ขยายธุรกิจทางด้านสินค้าปลอดอากร (ดิวตี้ฟรี) ไปยังสนามบินนานาชาติของประเทศไทยและประสบความสำเร็จระดับนานาชาติ เมื่อเป็นบริษัทไทยรายแรกที่สามารถเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกาได้ในปีเดียวกัน และมีการซื้อขายหุ้นภายใต้สัญลักษณ์ “KPG” ปัจจุบัน คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป มีร้านค้าปลอดภาษีและร้านค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดอาคารจำนวน 46 ร้าน บนพื้นที่ 48,330 ตารางฟุต ในสนามบินนานาชาติของประเทศ คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 3,500 คน ทั้งบริษัท ยังได้รับเกียรติบัตรรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ทางด้านร้านค้าปลอดภาษี จาก BVQI (BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL)

โครงสร้างองค์กร

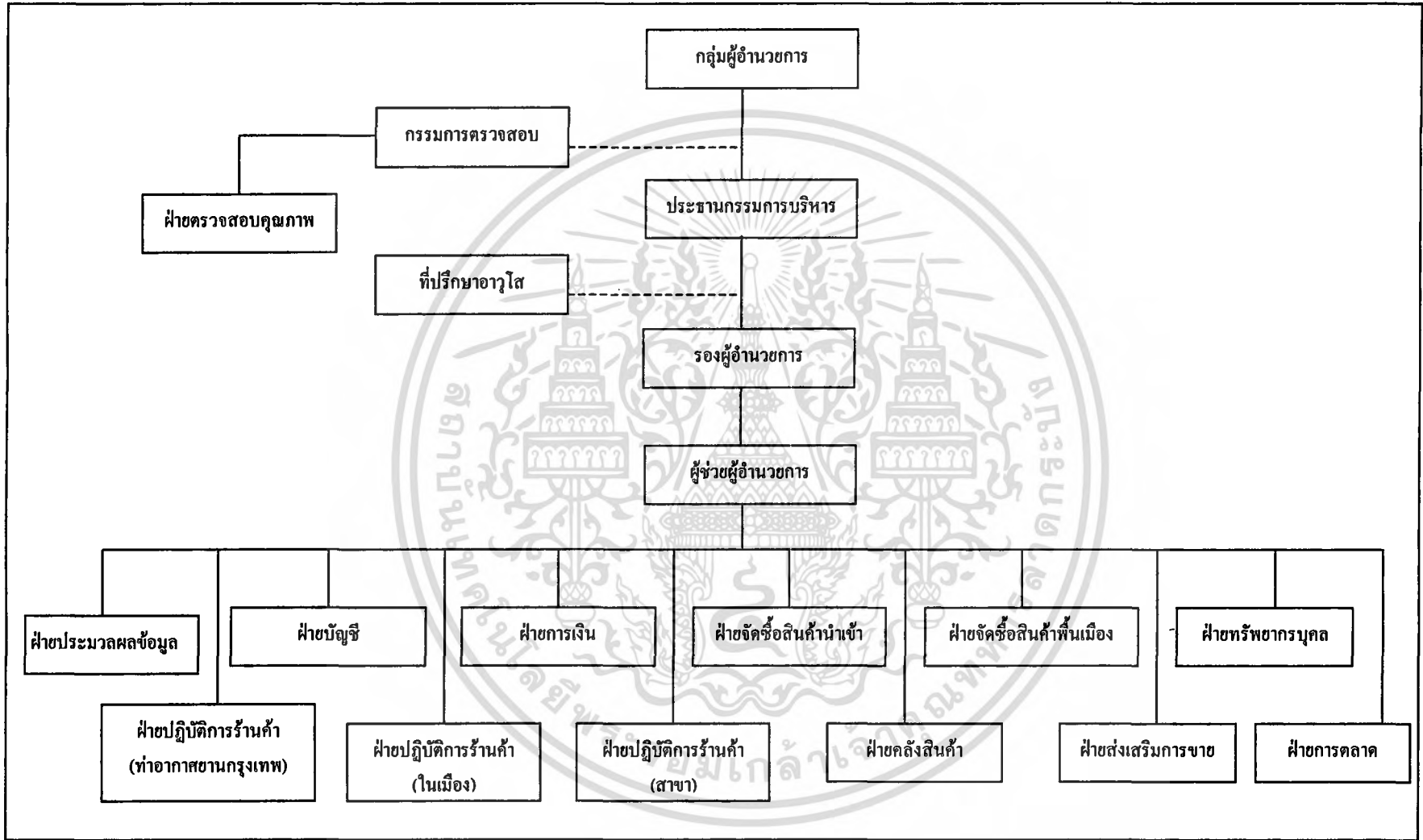
บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทที่มีลักษณะขององค์กรขนาดใหญ่ จึงมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกมาเป็นลำดับชั้นของสายงาน โดยบริษัทประกอบด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมดประมาณ 3,500 คน แต่ละฝ่ายงานนั้นจะมีหัวหน้าฝ่ายอยู่ควบคุมบังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย ทั้งหมด 13 ฝ่าย ดังนี้ (ภาพที่ 1)

1. ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ
2. ฝ่ายประมวลผลข้อมูล
3. ฝ่ายบัญชี
4. ฝ่ายการเงิน
5. ฝ่ายจัดซื้อสินค้านำเข้า
6. ฝ่ายจัดซื้อสินค้าพื้นเมือง
7. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
8. ฝ่ายปฏิบัติการร้านค้า (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ)
9. ฝ่ายการตลาดฝ่ายปฏิบัติการร้านค้า (ในเมือง)
10. ฝ่ายปฏิบัติการร้านค้า (สาขา)
11. ฝ่ายคลังสินค้า
12. ฝ่ายส่งเสริมการขาย
13. ฝ่ายการตลาด

การดำเนินงานในปัจจุบัน

บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป จำกัด มีการดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ซึ่งมีหน้าที่ในการทำงาน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ มีหน้าที่ ดำเนินการศึกษา ค้นคว้าระบบงานภายในบริษัท และดำเนินการพิจารณาให้คำปรึกษาในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของแต่ละหน่วยงานให้สามารถรองรับกับเป้าหมายของบริษัทได้ รวมถึงศึกษาค้นคว้าหาเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ ในการบริหารและการจัดการ เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการวางมาตรฐานในการทำงาน การจัดทำคู่มือการทำงาน (Working Manual) ของส่วนงานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้หลักการของ ISO 9001:2000 และบริหาร ควบคุมตรวจสอบประเมินระบบการทำงาน รวมทั้งรักษามาตรฐานในการทำงานและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานดังนี้

1. ส่วนงานการรอดูติดตามผลการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีลักษณะการดำเนินการ 2 ลักษณะ

1.1 ลักษณะที่ 1 (ทางฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเป็นผู้ขอไปขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือใบ CAR)

1.1.1 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพจัดทำแผนการตรวจติดตามโดยในแผนจะต้องระบุรายละเอียด ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการตรวจ
- 2) ขอบเขตในการตรวจ
- 3) ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ
- 4) วิธีการตรวจและเกณฑ์ที่ใช้
- 5) ผู้ตรวจ
- 6) เวลาในการตรวจ
- 7) เอกสารในระบบบริหารคุณภาพที่จะตรวจ

1.1.2 จัดทำตารางการตรวจติดตามส่งให้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่จะไปทำการตรวจ

1.1.3 เมื่อตรวจสอบพบปัญหาจากการดำเนินงานที่ไม่ตรงตามแผนงานในเอกสารระบบคุณภาพตามหลัก ISO แล้ว ทางเจ้าหน้าที่ก็จะทำการบันทึกผลของปัญหาที่ตรวจพบลงในใบ CAR เพื่อให้ฝ่ายนั้นหาทางแก้ไขปัญหา

1.1.4 ทางเจ้าหน้าที่ก็จะลงบันทึกใบ CAR ที่เกิดปัญหาลงเพิ่มเพื่อรอดูติดตามผลจากนั้นก็ส่งใบ CAR นี้ให้กับฝ่ายที่ดำเนินงานแล้วเกิดปัญหา (ผู้รับ CAR) หาทางแก้ไขพร้อมให้ระบุวันแล้วเสร็จของปัญหานี้

1.1.5 เมื่อผลการแก้ไขปัญหาของฝ่ายนั้นปรากฏว่าแก้ไข ได้ ก็จะทำการปิด CAR เพื่อเป็นการปิดประเด็นปัญหานี้พร้อมทั้งเตรียมรวบรวมใบต่าง ๆ ที่แก้ไข ได้ของฝ่ายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาทำการประมวลผลวิเคราะห์ยอดของใบ CAR ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย มาจัดทำสรุปรายงานปัญหาส่งให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไป และในส่วนปัญหาที่แก้ไขไม่ได้แล้ว ทางเจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการหาแนวทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกและจัดทำสรุปรายงานปัญหาส่งให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไปเช่นกัน

1.2 ลักษณะที่ 2 (ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ตรวจพบปัญหาและออก CAR)

1.2.1 เริ่มต้นจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดภายในองค์กร ตรวจพบปัญหาของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์กรและไม่ดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนด ISO

1.2.2 ทางฝ่ายที่เป็นผู้ตรวจพบปัญหา (ผู้ออก CAR) ก็จะทำการบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นลงใน ใบ CAR พร้อมทั้งส่งใบ CAR มาให้ทางฝ่ายตรวจสอบคุณภาพรับทราบเรื่องของปัญหาเพื่อจัดส่งใบ CAR นี้ ให้กับฝ่ายที่ทำให้เกิดปัญหา (ผู้รับ CAR) จัดการแก้ไขต่อไป

1.2.3 ทางเจ้าหน้าที่ก็จะลงบันทึกใบ CAR ที่เกิดปัญหาลงแฟ้มเพื่อรอติดตามผลจากนั้นก็ส่งใบ CAR นี้ให้กับฝ่ายที่ดำเนินงานแล้วเกิดปัญหา (ผู้รับ CAR) หาทางแก้ไขพร้อมให้ระบุวันแล้วเสร็จของปัญหานี้

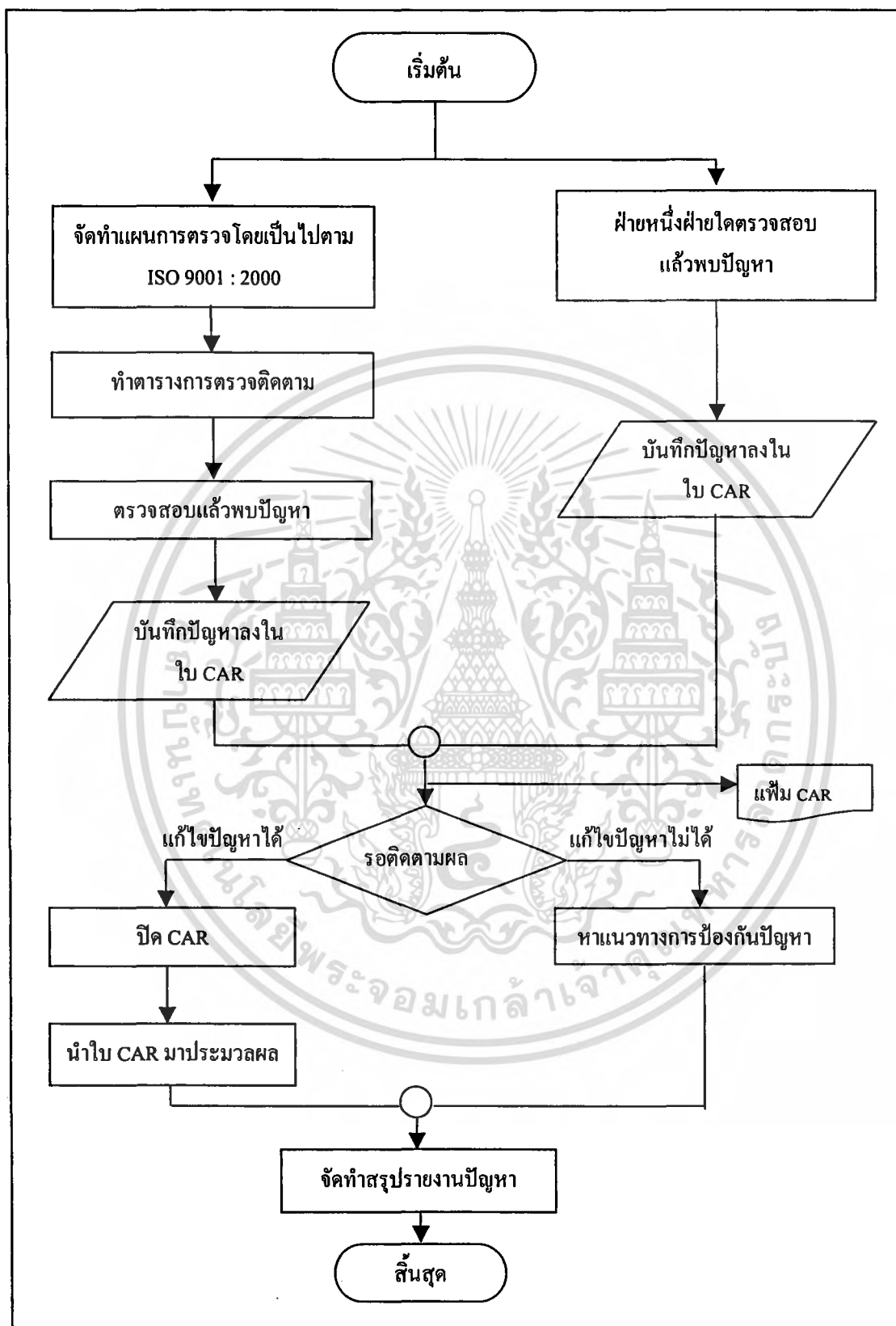
1.2.4 เมื่อผลการแก้ไขปัญหาของฝ่ายนั้นปรากฏว่าแก้ไขได้ ก็จะทำการปิด CAR เพื่อเป็นการปิดประเด็นปัญหานี้พร้อมทั้งเตรียมรวบรวมใบต่าง ๆ ที่แก้ไขได้ของฝ่ายต่าง ๆ มาทำการประมวลผลวิเคราะห์ยอดของใบ CAR ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย มาจัดทำเป็นสรุปรายงานปัญหาส่งให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไปและในส่วนว่าปรากฏปัญหานั้นแก้ไขไม่ได้จริง ๆ แล้วทางเจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการหาแนวทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกและจัดทำเป็นสรุปรายงานปัญหาส่งให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไปเช่นกัน ดังนั้นสรุปว่า ส่วนงานการรอติดตามผลการแก้ไขปัญหาของใบ CAR จะมี CAR อยู่ 2 ลักษณะ คือ

- 1) เป็น CAR ที่มาจากฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเองตรวจพบปัญหา
- 2) เป็น CAR ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตรวจพบปัญหาของอีกฝ่ายหนึ่ง

ซึ่ง CAR ทั้ง 2 ลักษณะนี้ทางฝ่ายตรวจสอบคุณภาพจะเป็นผู้ดำเนินการรอติดตามผลการแก้ไขปัญหาเองทั้งหมด (ภาพที่ 2)

2. ส่วนงานการควบคุมเอกสาร

2.1 ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียด บางส่วนของเอกสารในระบบคุณภาพจะดำเนินการจัดทำใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพและจัดส่งให้กับส่วนงานควบคุมเอกสาร



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานการรอดูตามผลการแก้ไขปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเอกสารคุณภาพที่ขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพฉบับใหม่ เพื่อประทับตราวันที่มีผลบังคับใช้ของเอกสารคุณภาพฉบับนี้

2.3 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ดำเนินเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ให้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุเอาไว้ในใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพ พร้อมทั้งประทับตราฝ่ายที่ถือครองเอกสารฉบับสำเนานั้น

2.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร จัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสารพร้อมเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ กระจายให้กับฝ่ายที่ถือครองเอกสารและเรียกคืนเอกสารคุณภาพฉบับเก่าของฝ่ายนั้นคืนกลับมา เพื่อนำมาทำลายและจัดเก็บใบนำส่ง-เรียกคืนเข้าแฟ้ม

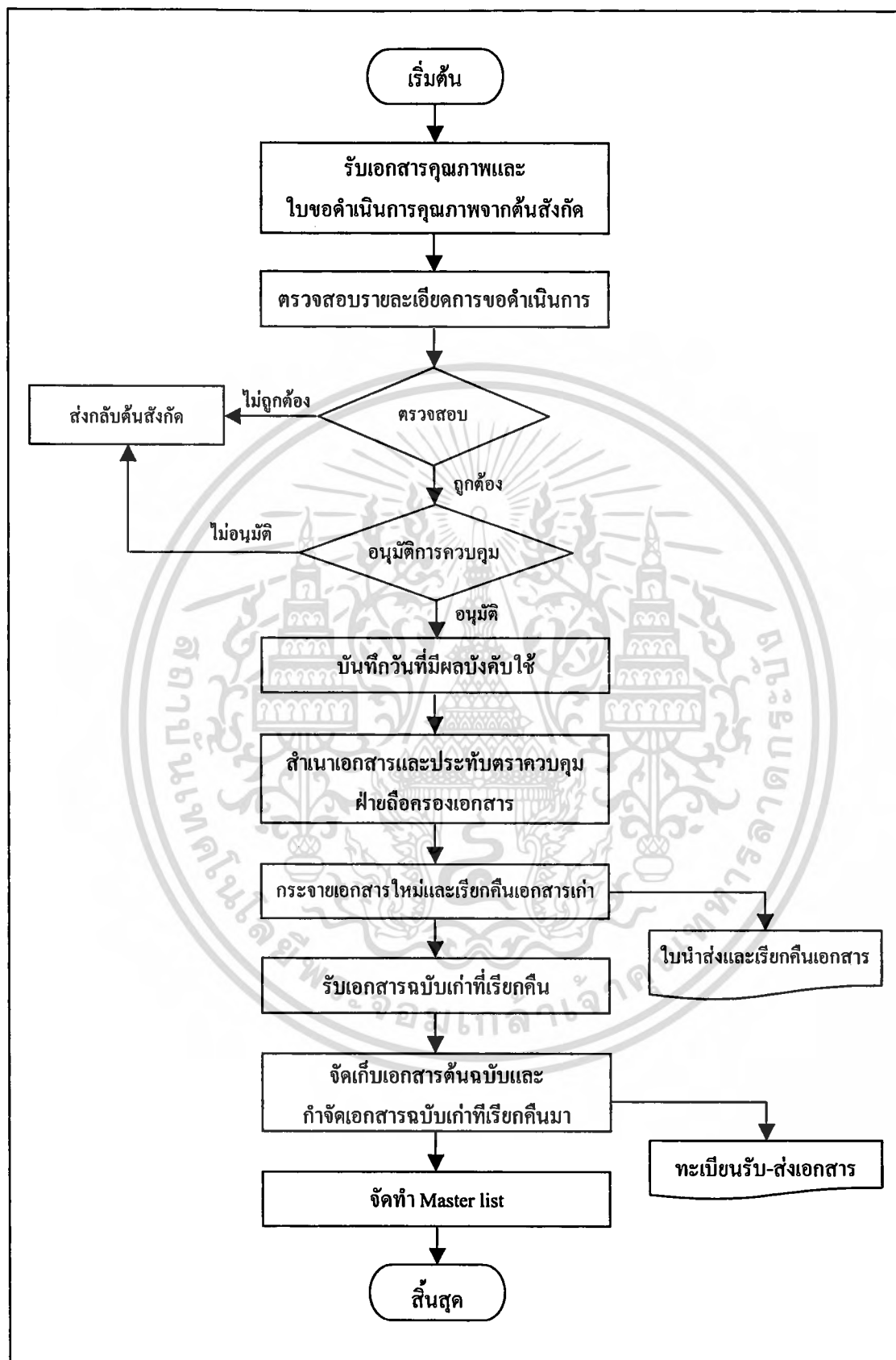
2.5 ทำการบันทึกการกระจายเอกสารคุณภาพเป็นหลักฐานในการควบคุมเอกสารว่ากระจายให้กับฝ่ายใดบ้างแล้วจัดทำลงแฟ้ม Master List (ภาพที่ 3)

ปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน

1. ไม่มีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาของใบ CAR ว่าตอนนี้ปัญหาได้แก้ไขไปถึงขั้นไหนแล้ว ซึ่งทำให้ไม่ทราบว่าปัญหาไหนแก้ไขได้แล้วหรือปัญหาไหนกำลังรอติดตามผลการแก้ไขปัญหาอยู่ โดยเป็นผลเนื่องมาจากใบ CAR ที่ได้รับเข้ามานั้นจะทำทำการจัดเก็บเข้าแฟ้ม แต่ไม่มีการบันทึกหรือแจ้งเตือนว่ามีใบ CAR ใดบ้างที่กำลังรอติดตามผลอยู่หรือใบ CAR ใดที่แก้ไขได้แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งถ้าเมื่อใกล้ถึงครบกำหนดแล้วเสร็จของปัญหาที่ผู้รับ CAR ได้กำหนดไว้และถ้าทางฝ่ายตรวจสอบคุณภาพไม่แจ้งเตือนไปอาจทำให้ทางฝ่ายผู้รับ CAR อาจจะลืมและไม่ได้แก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามกำหนดการแล้วเสร็จที่ตั้งไว้หรือถ้าฝ่ายที่ออก CAR ต้องการทราบผลการติดตาม CAR ว่าไปถึงไหนแล้วทางฝ่ายตรวจสอบก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลเสียขององค์กรและตามมาตรฐานหลักของ ISO ด้วย

2. เมื่อระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหายังเกิดปัญหาอยู่เนื่องจากปัญหาบางปัญหาก็อาจจะแก้ไขแล้วหรือบางปัญหาก็อาจจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาทำให้การจะประมวลผลวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ของใบ CAR ที่แก้ไขได้แล้ว ที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่ายเพื่อส่งให้กับผู้บริหาร โดยจัดทำเป็นสรุปรายงานนั้นเกิดความผิดพลาดได้

3. บ่อยครั้งที่ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ไม่มีพนักงานที่จะทำหน้าที่ลงทะเบียนรับเอกสารจากฝ่ายที่ต้องการจะปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติงานของฝ่ายนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานควบคุมเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทที่ต้องการให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 โดยจะต้องจัดส่งระเบียบการปฏิบัติงานใหม่หรือใบขอดำเนินการใหม่ยังส่วนงานควบคุมเอกสาร แต่เนื่องจากฝ่ายตรวจสอบคุณภาพนี้มีพนักงานเพียง 2 คนและต้องทำงานหลายหน้าที่ ซึ่งงานส่วนหนึ่งของพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพก็คือต้องเดินทางไปประเมินผลการตรวจติดตาม ณ ฝ่ายต่างๆและร้านค้าต่างๆของบริษัท ซึ่งจะทำให้เอกสารของฝ่ายที่ส่งใบขอดำเนินการมานั้นเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน เพราะที่ไม่มีผู้ใดที่อยู่รอรับเอกสารและเอกสารการขอดำเนินการนี้ถือว่าเป็นเอกสารที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ซึ่งถ้ายังติดค้างอยู่ที่โต๊ะทำงานของฝ่ายนานเท่าไรก็อาจจะเกิดความไม่ปลอดภัยของข้อมูลขึ้นมาได้ เพราะว่าพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพจะมีหน้าที่ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลาหลายวัน ซึ่งบ่อยครั้งที่ฝ่ายที่ส่งใบขอดำเนินการมานั้นต้องการที่จะได้รับการอนุมัติ โดยเร็วเพื่อต้องการใช้ใบดำเนินการใหม่ในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานใหม่ร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยด่วน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์กรเกิดความล่าช้าและเกิดความเสียหายได้ และหลังจากที่ใบขอดำเนินการนั้นผ่านการอนุมัติแล้ว ส่วนงานควบคุมเอกสารก็จะต้องดำเนินการจัดส่งเอกสารที่เป็นสำเนาใบขอดำเนินการใหม่ให้กับฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการดำเนินงานใหม่นี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันโดยพร้อมกัน

แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

นำโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO : The intelligent ISO Solution เข้ามาพัฒนาระบบงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพในส่วนงานการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและส่วนงานการควบคุมเอกสาร เพื่อช่วยแก้ปัญหาคำดำเนินการในแบบเก่าที่ไม่มีเทคโนโลยีใด ๆ ช่วยในการทำงานของฝ่ายทำให้เกิดความผิดพลาดเสียหายอยู่ตลอด ในขณะที่งานของฝ่ายก็มีปริมาณมากขึ้นทุกวัน ซึ่งแนวความคิดของส่วนงานการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาเมื่อนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในระบบ จะช่วยแก้ไขปัญหาของระบบการแจ้งเตือนว่ามีปัญหาใดดำเนินการรอตติดตามผลอยู่หรือปัญหาใดดำเนินการแก้ไขปัญหาลើบร้อยแล้ว ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขครบทุกปัญหาโดยสมบูรณ์ พร้อมทั้งโปรแกรมยังสามารถสรุปผลของจำนวนปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายออกเป็นรูปแผนภูมิแท่งเพื่อดูแนวโน้มและทำการวิเคราะห์สรุปผลให้กับผู้บริหารต่อไป ส่วนแนวความคิดในส่วนงานควบคุมเอกสารนั้นจะต้องพัฒนาระบบการติดต่อดูเอกสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยต้องใช้ข้อมูลใบขอดำเนินการใหม่ซึ่งไม่สามารถเปิดเผยต่อส่วนงานอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ไม่เกี่ยวข้องได้ ข้อมูลนั้น ๆ ต้องมีการรับ-ส่งถึงกันจึงต้องมีความปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้นจึงได้นำโปรแกรม i-ISO : The intelligent ISO Solution ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีลักษณะการใช้งานที่สะดวก ง่ายและมีคุณสมบัติคล้ายกับ e-mail คือสามารถเก็บข้อมูลบางอย่างที่ได้รับจากระบบ Internal Mail ได้ เพื่อไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน โดยจัดเก็บไว้ในแฟ้มส่วนตัวของผู้ใช้ซึ่งส่วนหนึ่งในโปรแกรม i-ISO : The intelligent ISO Solution จะมีรองรับให้และยังสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและมีความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากกว่าการจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งโปรแกรมนี้มีความเป็นไปได้ในการติดตั้งใช้งาน เพราะจะช่วยให้ระบบการติดต่อสื่อสารของส่วนงานควบคุมเอกสารกับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิผลในการดำเนินงานมากขึ้น

ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

บริษัทได้นำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ดังต่อไปนี้เข้ามาใช้เพื่อการแก้ปัญหา

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็ว CPU อย่างน้อย 400 MHz
2. หน่วยความจำสำรองอย่างน้อย 128 MB
3. ระบบเครือข่าย LAN
4. Microsoft 98/ME/ 2000/XP
5. Microsoft SQL Server 2000
6. โปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO : The intelligent ISO Solution

ซึ่งเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ ทางบริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาระบบต่อไป

ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ

บริษัทเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทางด้านงบประมาณในการจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นและเหมาะสมเข้ามาพัฒนาระบบของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปที่จะนำเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบมีราคา 300,000 บาท เป็นราคาที่สูง แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับในระยะยาวแล้วถือว่าคุ้มค่ามาก

ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

บุคลากรในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 ของบริษัททุกคนมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้นบ้างแล้ว อันเนื่องมาจากทางบริษัท มีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้นำมาใช้ง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งานของบุคลากร รวมถึงผู้ใช้จะได้รับความสะดวก รวดเร็วและลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ในการนำระบบใหม่ที่ได้ออกแบบนำไปพัฒนาเพื่อใช้งานต่อไปได้

แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่

ปัจจุบันนี้การดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพยังมีระบบการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบทำให้การจัดเก็บเอกสารกระจัดกระจายไม่เป็นระบบ ดังนั้นแนวความคิดระบบใหม่จึงนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการพัฒนา ระบบ โดยการติดตั้ง โปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO : The intelligent ISO Solution กับฝ่ายต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 พร้อมทั้งเอกสารระบบคุณภาพทั้งหมดจะถูกเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสารและง่ายต่อการสืบค้น เพื่อง่ายต่อการใช้งานต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

การศึกษาระบบอ้างอิง

ลักษณะของกิจการ

บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) มีที่ตั้งอยู่ 44/1 หมู่ 1 ถนนอยุธยา-อ่างทอง ต.โพสะ อ.เมือง จ.อ่างทอง 14000 ซึ่งลักษณะกิจการจะเกี่ยวกับการขายวัตถุดิบผงถ่านคาร์บอนแบล็ค โดยผลผลิตที่ได้ของคาร์บอนแบล็ค คือ เขม่าดำที่สามารถนำไปทำหมึกพิมพ์ สี และเครื่องเคลือบ นอกจากนี้คาร์บอนแบล็คยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของยางทั่วไป โดยเฉพาะยางรถยนต์ทุกชนิด และยางเครื่องบิน โดยผสมกับยางธรรมชาติหรือยางสังเคราะห์ ทำให้เกิดความเหนียวแข็งและคงทน

ประวัติความเป็นมา

บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอดิตยา เบอร์ล่า (Aditya Birly Group ประเทศอินเดีย) เป็นแห่งแรกที่ผลิตคาร์บอน กลุ่มอุตสาหกรรมอดิตยาเบอร์ล่า จัดตั้งขึ้นในประเทศอินเดีย ปี 2490 คือเป็นกลุ่มบริษัทที่ใหญ่เป็นที่ 2 ของประเทศ ประกอบธุรกิจหลายประเภททั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น ซีเมนต์ ไฟเบอร์ สิ่งทอ การสื่อสาร เคมีภัณฑ์และธุรกิจการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นกิจการข้ามชาติที่ขยายกิจการเข้าสู่ทวีปเอเชีย ยุโรป สหรัฐอเมริกา จนถึงประเทศไทย

ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว 300 ล้านบาท เริ่มการก่อสร้างบริษัทเมื่อเดือน เมษายน ปี 2522 บนเนื้อที่ 97 ไร่ บนจังหวัดอ่างทองและเริ่มดำเนินการผลิตเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ปี 2523 เป็นบริษัทที่ร่วมทุนระหว่างประเทศอินเดียและประเทศไทย เพื่อดำเนินการผลิตคาร์บอนโดยใช้เทคโนโลยีการผลิตของ Phillips Petroleum Co.,Ltd จากประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีปริมาณการผลิตปีละ 150,000 ตัน ขายในประเทศร้อยละ 30 ส่งออกร้อยละ 70 ของยอดการขาย ทั้งหมด

โครงสร้างองค์กร

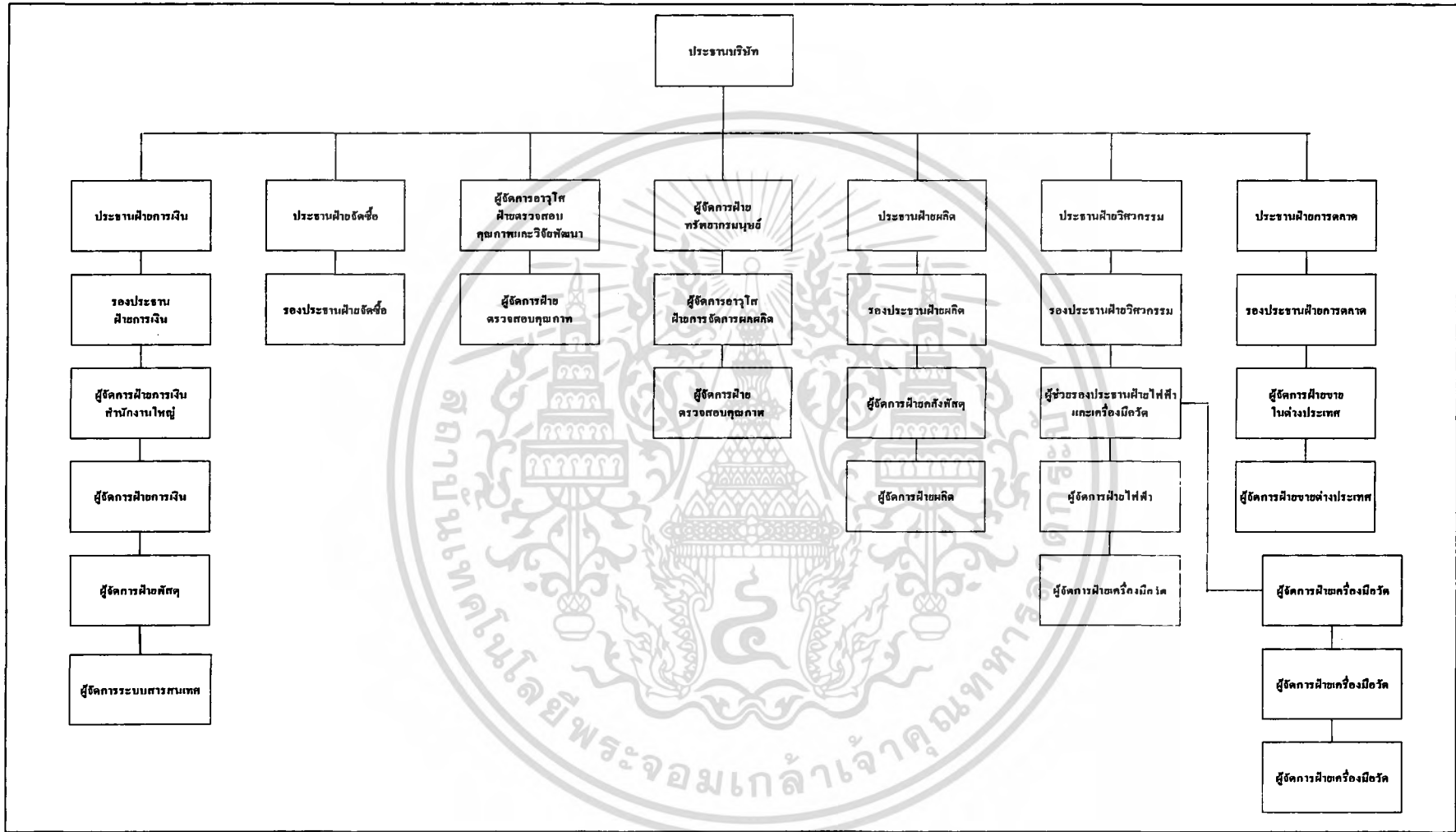
บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีลักษณะขององค์กรขนาดใหญ่ และได้มีการแบ่งส่วนของการดำเนินงานออกเป็น 7 ฝ่ายดังนี้ (ภาพที่ 4)

1. ฝ่ายการเงิน
2. ฝ่ายจัดซื้อ
3. ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพและวิจัยพัฒนา
4. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
5. ฝ่ายผลิต
6. ฝ่ายวิศวกรรม
7. ฝ่ายการตลาด

ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทต้นแบบ

ส่วนงานการรอดติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทต้นแบบที่นำมาศึกษาอ้างอิงในรูปแบบของงานเกี่ยวกับระบบการรอดติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหากับ CAR ทางบริษัทต้นแบบจะมีการจัดทำเป็นระบบโดยการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution นำมาใช้ในบริษัทปัจจุบันนี้เพื่อจัดการระบบการรอดติดตามผลการแก้ไขปัญหของใบ CAR ให้ถูกต้องขึ้นซึ่งเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้จะมีขั้นตอนโดยเมื่อการตรวจสอบคุณภาพของฝ่ายใดก็ตามตรวจพบปัญหาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001:2000 ก็จะทำการจัดเก็บบันทึกปัญหาลงในใบ CAR ภายในระบบ จากนั้น โปรแกรมสำเร็จรูปก็จะดำเนินการตามระบบว่าให้จัดส่งให้กับฝ่ายใดที่ได้รับใบ CAR เพื่อการดำเนินการแก้ไข โดยระบบจะควบคุมการกำหนดสถานะของบุคคลแต่ละฝ่ายว่าดำเนินการได้ในระดับใด เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบจะต้องเป็นคนกลางรับรู้ถึงปัญหาทุกเรื่องที่เกิดขึ้น ดังนั้น ระบบจะดำเนินการส่งปัญหาของใบ CAR ทุกใบ มายังฝ่ายนี้ให้รับทราบทุกครั้งเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ส่งต่อให้ฝ่ายที่เป็นผู้รับ CAR ดำเนินการต่อไป ดังนั้นผู้ออก CAR กับผู้รับ CAR จะส่ง CAR หากันเองไม่ได้ จากนั้นผู้รับ CAR จากระบบจะบันทึกสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมระบุนวันแล้วเสร็จของปัญหาส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบซึ่งก็จะอยู่ในขั้นการรอดติดตามผลการแก้ไขปัญหของ CAR ที่รอดติดตามผลอยู่ซึ่งจุดเด่นของบริษัทที่นำมาเป็นต้นแบบที่นำมาอ้างอิงศึกษา คือ ระบบสามารถตรวจสอบและทราบสถานะของ CAR ต่าง ๆ ที่มี



ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์กรบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)

อยู่ในระบบว่าปัญหาของ CAR ใดแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยหรือปัญหาใดยังรอดติดตามผลอยู่ให้ดูเป็นระบบถูกต้องดีขึ้นพร้อมทั้งระบบยังช่วยบอกเตือนว่ายังมี CAR ที่ค้างรอดติดตามผลอยู่ ขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่รอดติดตามผล CAR ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อย ระบบจะทำการบันทึกผลของ CAR ที่สมบูรณ์ และนำข้อมูลของ CAR แต่ละฝ่ายมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลออกมาเป็นรูปแบบแผนภูมิของ CAR ฝ่ายต่างๆ เพื่อนำมาประเมินและหาแนวทางป้องกันปัญหาให้กับฝ่ายต่างๆรวมทั้งทราบถึง CAR ของฝ่ายต่างๆที่เกิดปัญหาบ่อยครั้งที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทต่อไปภายในอนาคต

ส่วนงานควบคุมเอกสาร

ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานควบคุมเอกสารของบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทต้นแบบมีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจากฝ่ายที่ต้องการขอดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารระบบคุณภาพก็จะจัดส่งใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพและเอกสาร คุณภาพฉบับใหม่มาให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมในการจะนำไปใช้เป็นแผนการปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพของทางบริษัทด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะจัดส่งเอกสารฉบับใหม่นี้ให้กับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ ซึ่งระบบการรับส่งเอกสารต่างๆของส่วนงานควบคุมเอกสารนั้นจะเป็นไปในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีอยู่ในโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution และ โปรแกรมนี้จึงสามารถบันทึกทุกการกระทำไว้ ดังนั้นการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังจึงทำได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น เมื่อมีองค์กรควบคุมคุณภาพมาตรวจการดำเนินงานก็สามารถเรียกดูข้อมูลด้านการควบคุมเอกสารคุณภาพของทั้งบริษัทอย่างเป็นระบบ ได้ทันที

แนวความคิดในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันพบว่าระบบการจัดการของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพในส่วนงานของการรอดติดตามผลการแก้ไขปัญหาและส่วนงานควบคุมเอกสารของบริษัทคิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป จำกัด ยังไม่มีการจัดการระบบการดำเนินงานที่ดี เนื่องด้วยพนักงานที่บริหารงานของฝ่ายมีจำนวนเพียง 2 คนเท่านั้น ซึ่งจะต้องทำหน้าที่และรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากจึงส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานเกิดปัญหาต่างๆมากมาย โดยการจัดการระบบการทำงานที่ยังไม่ดีพอนี้จะทำให้การทำงานร่วมกันของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายต่างๆ ในบริษัทเกิดความไม่สะดวกและเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในบางส่วน ซึ่งเป็นเรื่องไม่สมควรที่จะเกิดขึ้นกับบริษัทที่ได้รับมาตรฐาน ISO9001:2000 มาแล้วที่จะต้องมีการบริหารงานและการปฏิบัติงานทุกอย่างให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับมาตลอดเวลา จากการศึกษาพบว่าถ้ามีการพัฒนาระบบการจัดการในส่วนของงานของการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหาและส่วนงานควบคุมเอกสารจะทำให้ระบบการตรวจสอบคุณภาพของทางบริษัทเป็นระบบที่ดีและมีแบบแผนยิ่งขึ้นรวมถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่จะได้รับการตรวจสอบคุณภาพจาก องค์กรควบคุมระบบบริหารคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้ได้รับการยอมรับและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับบุคคลภายนอกได้ว่าบริษัทมีการบริหารงานเป็นไปตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาที่ได้ทราบถึงปัญหาจากระบบการดำเนินงานของระบบเก่าจึงควร ปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบใหม่โดยทำการศึกษากับบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรต่างๆมากมายว่าเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท ซึ่งได้ทำการศึกษาดำเนินงานจากบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผลิตผงถ่านคาร์บอน ทำการนำต้นแบบของระบบการจัดการทำงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพของบริษัทที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution ในการดำเนินงานของบริษัทมาใช้กับบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด ซึ่งจากการศึกษาและวิเคราะห์จะได้ระบบงานซึ่งสามารถรองรับกับการดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด ได้อย่างดียิ่ง

การวิเคราะห์ระบบ

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด และทำการวิเคราะห์ระบบการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระบบโดยรวมและระบบการตรวจสอบคุณภาพที่ได้มานั้น สามารถแยกย่อยออกได้เป็น 2 ระบบ คือ ระบบการตรวจสอบคุณภาพและระบบการควบคุมเอกสาร ซึ่งในส่วนงานที่นำมาศึกษานั้นจัดอยู่ในส่วนงานของระบบการควบคุมเอกสาร ซึ่งในระบบการควบคุมเอกสารนั้นสามารถแยกย่อยได้อีกเป็น 2 ส่วนงาน ก็คือ ส่วนงานการรอตติดตามผลการแก้ไขปัญหากับส่วนงานการควบคุมเอกสารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 โดยผู้ศึกษาได้เข้าไปทำการศึกษาและเรียนรู้ระบบการทำงานมาเพื่อวิเคราะห์ระบบงาน โดยแสดงออกมาในรูปแบบผังการทำงานพร้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

การไหลเวียนของข้อมูลตั้งแต่ระบบรวม(Context Diagram)จนถึงการไหลเวียนของข้อมูล(Data Flow Diagram :DFD) ระดับย่อย ๆ ลงมา ได้ดังต่อไปนี้

ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram) เป็นการกำหนดสิ่งที่อยู่ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบส่วนงานด้านงานการรอดิตตามผลการแก้ไขปัญหาและส่วนงานการควบคุมเอกสารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 รวมถึงข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบและผลลัพธ์ที่ได้ระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 9 ระบบได้แก่ ผู้ตรวจสอบ ฝ่ายที่ถูกตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ผู้ออก CAR ผู้รับ CAR ฝ่ายที่ขอดำเนินการเอกสารคุณภาพ ฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสารระบบคุณภาพ ผู้บริหารและผู้ตรวจสอบภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ภาพที่ 5)

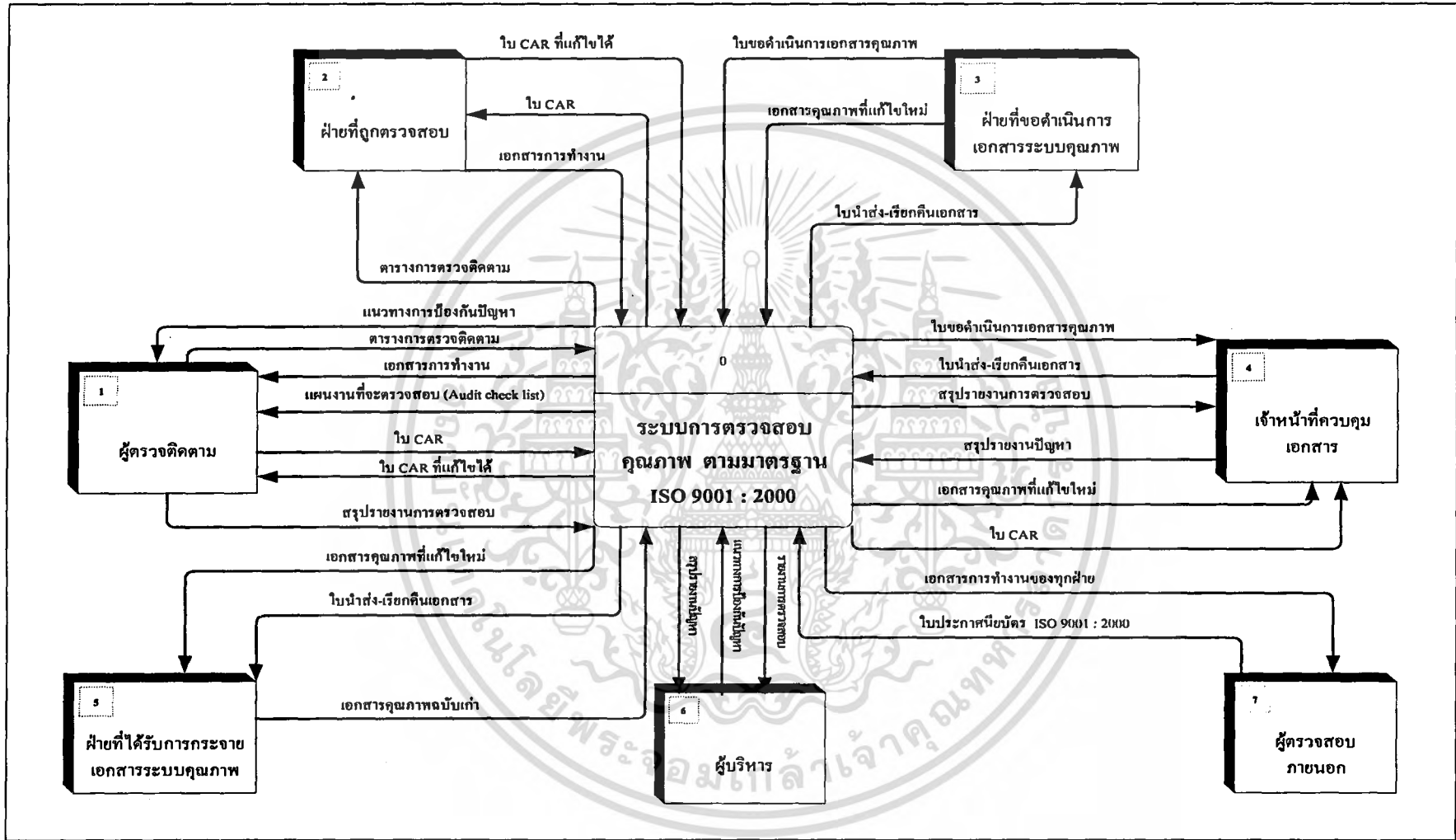
ผู้ตรวจสอบ จะจัดทำแผนงานที่จะตรวจสอบโดย นำเอาข้อมูลจากระบบหลังจากนั้นก็จัดทำตารางการตรวจติดตามและการนำตารางการตรวจ ส่งเข้าระบบ เมื่อเข้าทำการตรวจก็จะนำเอาเอกสารการทำงานจากระบบมาทำการตรวจสอบถ้าเจอข้อผิดพลาดที่ไม่ตรงตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ก็จะออกไป CAR เข้าสู่ระบบจัดการต่อไป เมื่อระบบจัดการเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะได้ใบ CAR ที่แก้ไขได้ออกมาจากระบบ เมื่อสิ้นสุดการทำงานจะออกรายงานการตรวจสอบให้ระบบจัดการต่อไป สุดท้ายระบบก็จะให้แนวทางการป้องกันปัญหาหลุดออกมา

ฝ่ายที่ถูกตรวจสอบ จะได้รับตารางการตรวจติดตามจากระบบเพื่อจะได้ทราบวันเวลาที่จะมาตรวจต่อจากนั้นฝ่ายจะนำเอกสารการทำงานให้ระบบเพื่อทำการตรวจสอบเมื่อตรวจสอบจากระบบแล้วพบข้อผิดพลาดก็จะได้ใบ CAR ออกมาจากระบบและทางฝ่ายก็จะดำเนินการแก้ไขต่อจากนั้นจะส่งใบ CAR ที่แก้ไขได้กลับเข้าสู่ระบบ

เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร จะเป็นผู้ควบคุมดูแลเอกสารของระบบทุกอย่างให้มีความทันสมัยตามหลักมาตรฐาน ISO9001:2000 โดยเริ่มต้นเจ้าหน้าที่จะได้รับรายงานการตรวจสอบและใบ CAR และผลการแก้ไขใบ CAR สุ่ระบบหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะทำการประมวลผลของใบ CAR ที่เข้ามาภายในระบบออกมาเป็นสรุปรายงานปัญหาเข้าสู่ระบบดำเนินการต่อไปและในส่วนของงานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพทางเจ้าหน้าที่จะได้รับ ใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพพร้อมเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ออกมาจากระบบต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสารส่งเข้าไปในระบบต่อไป

ผู้ออก CAR จะเป็นผู้ที่ตรวจพบปัญหาที่ไม่เป็นไปตามหลัก ISO9001:2000 ที่กำหนดไว้ในแผนคุณภาพการทำงานเริ่มที่ตรวจพบปัญหาที่จะออกไป CAR เข้าสู่ระบบจากนั้นจะได้รับผลการแก้ไข CAR ออกมาจากระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ผู้รับ CAR จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเนื่องจากในฝ่ายอื่นตรวจพบปัญหาที่ทางฝ่ายทำผิดพลาด โดยจะได้รับใบ CAR จากระบบจากนั้นผู้รับ CAR ก็จะไปแก้ไขปัญหาและส่งผลการแก้ไข CAR กลับเข้าไปสู่ระบบต่อไป

ฝ่ายที่ขอดำเนินการเอกสารคุณภาพ จะเป็นผู้ที่ต้องการแก้ไขเอกสารคุณภาพบางอย่างของฝ่ายตนเอง โดยจะดำเนินการส่งใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพพร้อมเอกสารฉบับใหม่เข้าสู่ระบบ จากนั้นระบบก็จะจัดส่งใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสารออกมาจากระบบเพื่อดำเนินการต่อไป

ฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสารระบบคุณภาพ จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับงานของฝ่ายที่ขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพ โดยจะได้รับใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสารพร้อมเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ออกมาจากระบบ ต่อจากนั้นทางฝ่ายก็จะนำเอกสารคุณภาพฉบับเก่าส่งกลับคืนเข้าสู่ระบบต่อไป

ผู้บริหาร จะเป็นผู้ตัดสินใจและดำเนินการต่างๆเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO9001:2000 โดยจะได้รับรายงานการตรวจสอบและสรุปรายงานปัญหาจากระบบ หลังจากนั้นผู้บริหารจะวิเคราะห์และให้แนวทางการป้องกันปัญหา กลับเข้าสู่ระบบต่อไป

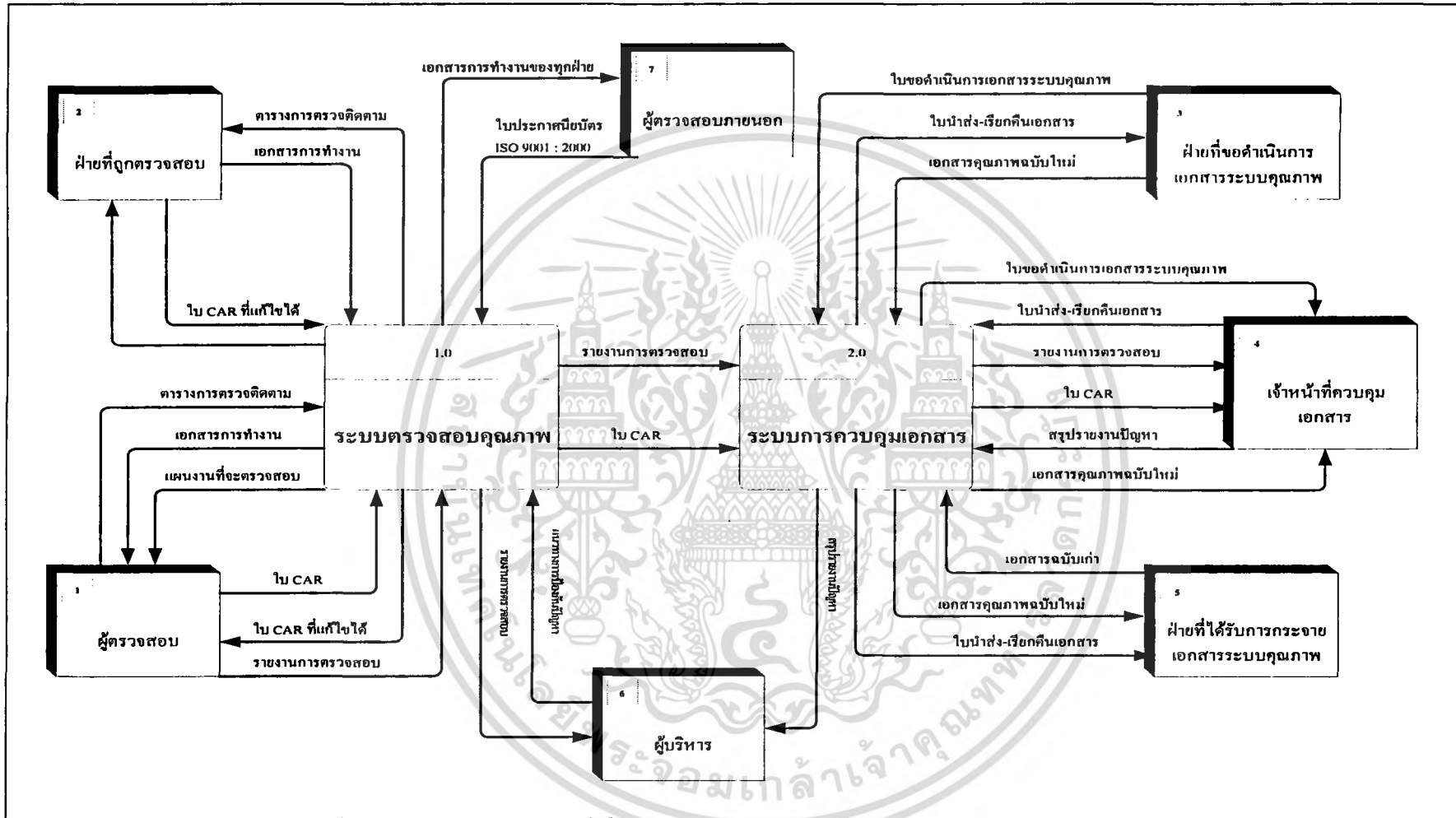
ผู้ตรวจสอบภายนอก จะเป็นบุคคลภายในองค์กรที่จะมาทำการตรวจสอบการทำงานทั้งองค์กรอีกทีหนึ่ง โดยทางระบบจะส่งเอกสารการทำงานของทุกฝ่ายที่จะตรวจมาให้ผู้ตรวจสอบภายนอกและต่อจากนั้นถ้าตรวจแล้วไม่พบปัญหาใดๆทางฝ่ายก็จะออกใบประกาศนียบัตร ISO9001:2000 กลับเข้าสู่ระบบก็จะเป็นอันสิ้นสุดผังการไหลเวียนของระบบรวมทั้งหมด

ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0

ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0 (การไหลเวียนข้อมูลของระบบงานรวม) แสดงกระบวนการไหลเวียนของข้อมูลของ 2 ระบบย่อยคือระบบตรวจสอบคุณภาพ(1.0)และระบบการควบคุมเอกสาร(2.0) โดยมีลักษณะการไหลเวียนและความสัมพันธ์ของข้อมูลกับสิ่งที่อยู่ภายนอกระบบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ภาพที่ 6)

กระบวนการที่ 1.0 ระบบตรวจสอบคุณภาพ

เป็นระบบที่แสดงการไหลเวียนของข้อมูลในการรับและส่งข้อมูลกับสิ่งที่อยู่ภายนอกระบบคือฝ่ายผู้ตรวจสอบ ฝ่ายที่ถูกตรวจสอบ ผู้บริหาร ผู้ตรวจสอบภายนอก โดยจะเริ่มจากผู้ตรวจสอบจะจัดทำแผนงานที่จะตรวจสอบจากนั้นก็ส่งตารางการตรวจติดตามไปยังฝ่ายที่



ภาพที่ 6 ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0

ถูกตรวจสอบเพื่อให้รับทราบ เมื่อทำการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบ ทางฝ่ายที่ถูกตรวจสอบ จะนำเอกสารการดำเนินงานมาให้ตรวจ เมื่อพบปัญหาทางผู้ตรวจสอบจะออกใบ CAR ให้นำไป แก้ไข และทางฝ่ายที่ถูกตรวจสอบก็จะแก้ไขและส่งใบ CAR และนำใบ CAR ที่แก้ไขแล้วให้กับ ผู้ตรวจสอบแล้วผู้ตรวจสอบก็จะจัดทำรายงานการตรวจสอบส่งให้กับผู้บริหารรับทราบเรื่องการ ตรวจสอบเมื่อผู้บริหารรับทราบเรื่องการรายงานต่าง ๆ ก็จะออกแนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ ตรวจสอบมาดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป หลังจากนั้นผู้ตรวจสอบภายนอกก็จะมาทำ การตรวจสอบจากเอกสารการทำงานของทุกฝ่ายที่จะตรวจในองค์กร เมื่อไม่พบปัญหาความ ผิดพลาดใด ก็จะออกใบประกาศนียบัตรเพื่อรับรอง ISO9001:2000 ให้ โดยระบบตรวจสอบคุณภาพ นั้นจะทำการส่งใบ CAR และรายงานการตรวจสอบให้กับระบบการควบคุมเอกสาร (กระบวนการ ที่ 2.0) นั้นดำเนินการต่อไป

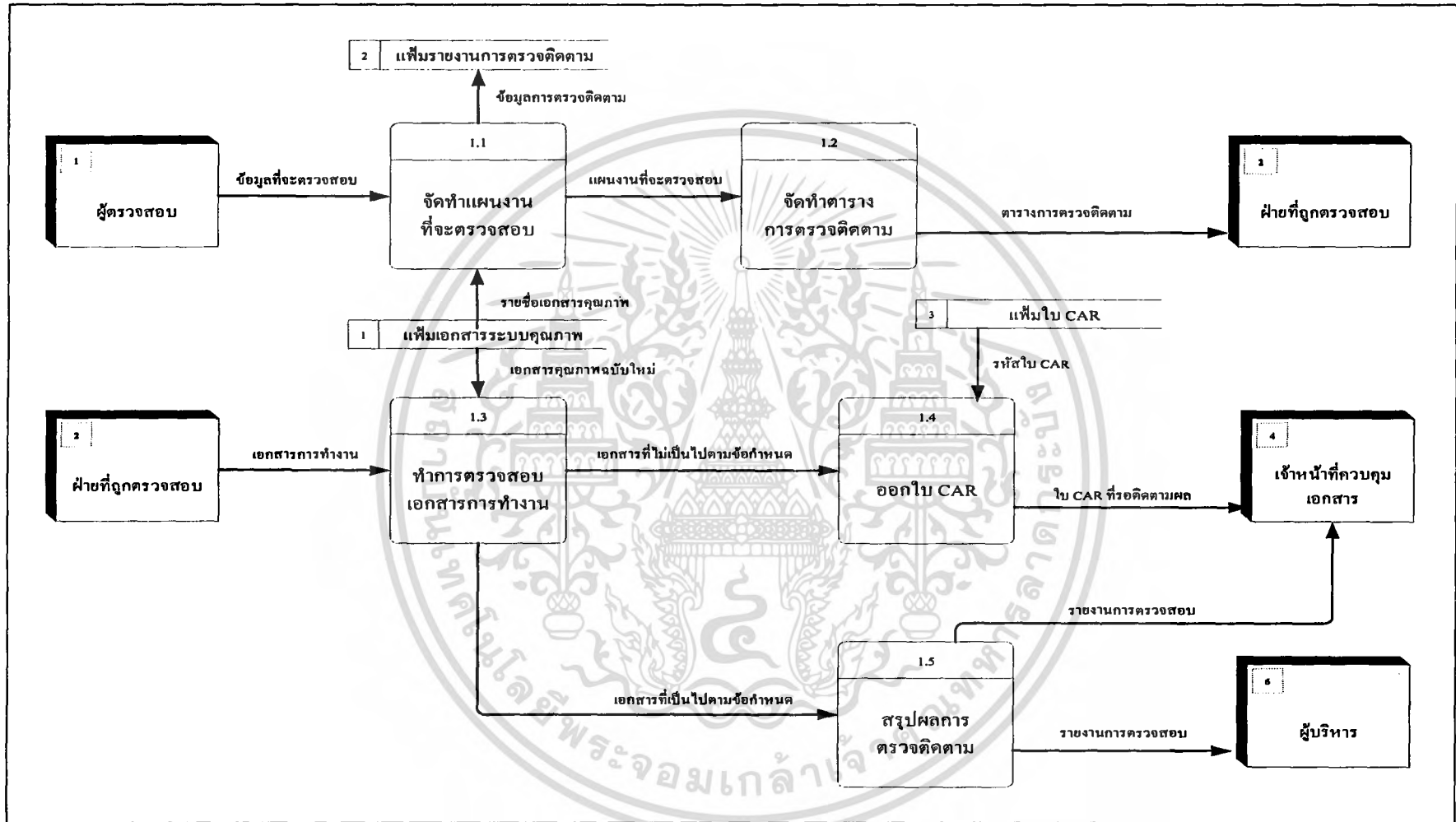
กระบวนการที่ 2.0 ระบบการควบคุมเอกสาร

เป็นระบบที่แสดงการไหลเวียนของข้อมูลในการควบคุมเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไป ตามมาตรฐาน ISO9001:2000 ซึ่งจะมีข้อมูลติดต่อกับภายนอกระบบ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ผู้ออก CAR ผู้รับ CAR ฝ่ายที่ดำเนินการระบบคุณภาพ ผู้บริหาร ฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสาร ระบบคุณภาพ ซึ่งระบบจะได้รับข้อมูลรายงานการตรวจสอบและใบ CAR มาจากระบบ การตรวจสอบคุณภาพ (กระบวนการที่ 1.0) โดยรายงานการตรวจสอบที่ได้ก็จะทำการจัดเก็บ เข้าระบบและใบ CAR ที่ได้จากระบบก็จะควบคุมการติดตามผลการแก้ไขปัญหาว่าไปถึงขั้นแล้ว รวบรวมทั้งใบ CAR ที่ได้จากผู้ออก CAR ตรวจพบปัญหาที่จะรวบรวมติดตามผลร่วมกัน โดยระบบ จะส่ง ใบ CAR ให้กับผู้รับ CAR หรือฝ่ายที่ถูกตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาและนำผล การแก้ไข CAR ส่งมาให้ระบบเพื่อประมวลผลใบ CAR และสรุปผลรายงานปัญหาให้กับผู้บริหาร รับทราบแลในส่วนของฝ่ายที่จะดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารระบบคุณภาพกับระบบก็จะออก ใบ CAR ขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพพร้อมกับเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ ส่งมาให้เจ้าหน้าที่ ควบคุมเอกสารดำเนินการจัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสาร เพื่อกระจายเอกสารฉบับใหม่และ เรียกคืนเอกสารฉบับเก่าให้กับฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสารคุณภาพ เพื่อให้เอกสารมี ความทันสมัยและตรงกับมาตรฐาน ISO9001:2000 โดยเอกสารฉบับเก่าเจ้าหน้าที่จะทำลายทิ้ง และ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะมีแต่เอกสารฉบับใหม่

ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ)

ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 มีการส่งผ่านข้อมูลในกระบวนการตรวจสอบ คุณภาพซึ่งประกอบด้วย 5 กระบวนการ มีรายละเอียดดังนี้ (ภาพที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 ฟังก์ชันไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ)

กระบวนการที่ 1.1 จัดทำแผนงานที่จะตรวจสอบ

โดยเริ่มจากผู้ตรวจสอบจะนำข้อมูลที่จะตรวจสอบมาจัดทำแผนงาน โดยการจัดนำข้อมูลการตรวจติดตามครั้งก่อนจากเพิ่มรายงานการตรวจติดตามมาอ้างอิงและนำรายชื่อเอกสารคุณภาพที่ต้องการจะตรวจมาจากเพิ่มเอกสารระบบคุณภาพเมื่อจัดทำแผนงานแล้วก็จะได้แผนงานที่จะตรวจสอบ

กระบวนการที่ 1.2 จัดทำตารางการตรวจติดตาม

โดยเมื่อได้รับแผนงานที่จะตรวจสอบแล้วก็จะจัดทำตารางการตรวจติดตามเพื่อกำหนดวันเวลาที่เข้าไปทำการตรวจติดตาม โดยจะได้ข้อมูลของตารางการตรวจติดตามออกมาให้กับฝ่ายที่ถูกรวบรวม

กระบวนการที่ 1.3 ทำการตรวจสอบเอกสารการทำงาน

โดยเมื่อฝ่ายที่ถูกรวบรวมได้รับตารางการตรวจติดตามตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ทาง ผู้ตรวจสอบก็จะเข้าไปทำการตรวจสอบ โดยฝ่ายที่ถูกรวบรวมจะให้ข้อมูลของเอกสารการทำงานมาเพื่อทำการตรวจสอบเอกสารการทำงาน โดยการตรวจสอบจะเทียบกับเอกสารคุณภาพฉบับใหม่จากเพิ่มเอกสารระบบคุณภาพ เมื่อตรวจสอบแล้วก็จะได้เอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเอกสารที่เป็นไปตามข้อกำหนด

กระบวนการที่ 1.4 ออกใบ CAR

โดยเมื่อได้เอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วทางผู้ตรวจสอบก็จะทำการออกใบ CAR โดยใบ CAR นั้นจะต้องใส่รหัสใบ CAR ซึ่งจากเพิ่มใบ CAR ว่าตอนนี้ใบ CAR มีเลขที่ฉบับอยู่ที่เท่าใดแล้ว จากนั้นก็ได้ใบ CAR ที่รอติดตามผลและจัดส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่คอยควบคุมเอกสารดำเนินการต่อไป

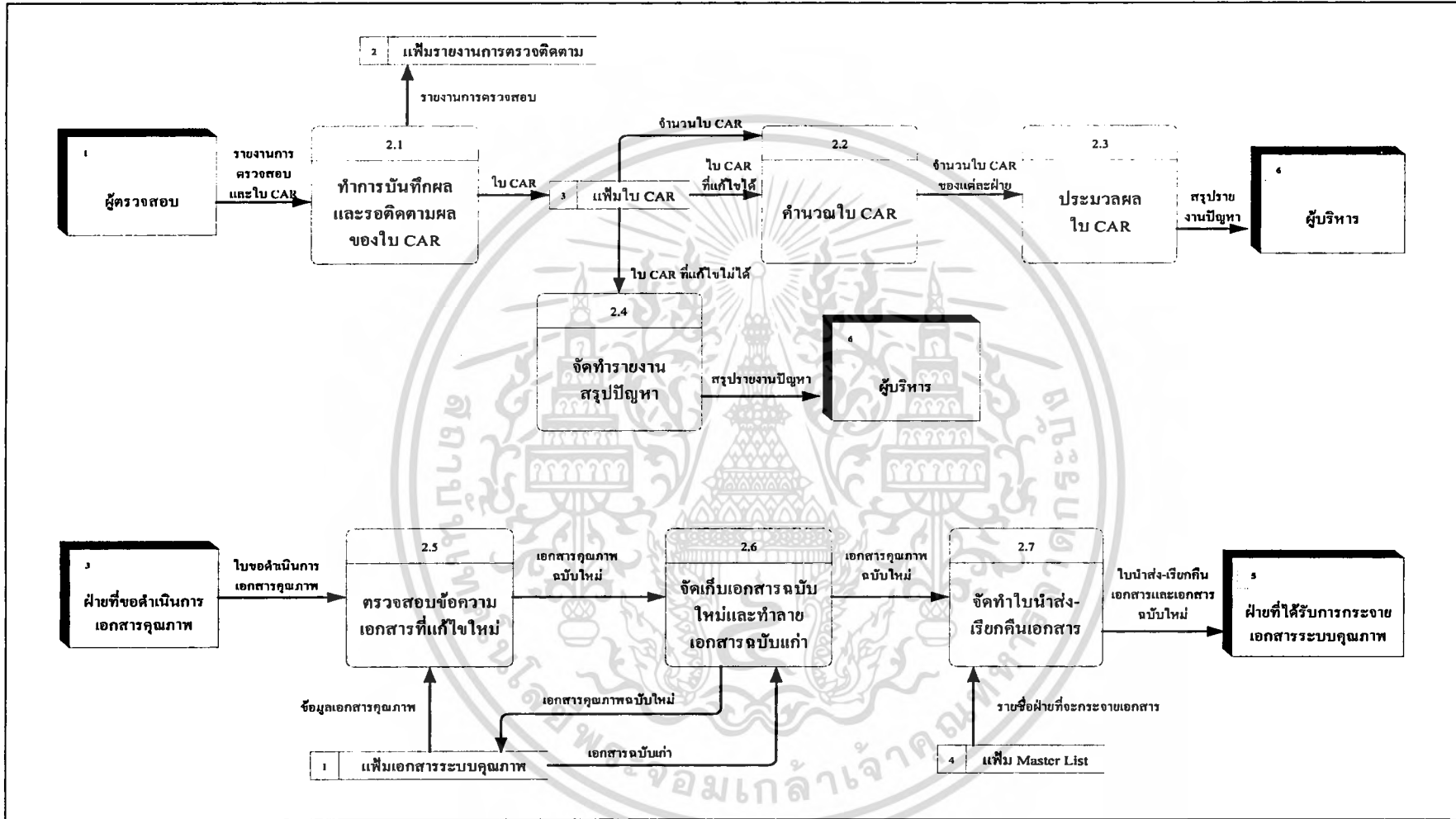
กระบวนการที่ 1.5 สรุปผลการตรวจติดตาม

โดยเมื่อได้เอกสารที่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วผู้ตรวจสอบก็จะจัดทำสรุปผลการตรวจติดตามครั้งนั้นและคัดลอกเป็นรายงานการตรวจสอบเพื่อจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดเก็บบันทึกต่อไป ส่วนรายงานการตรวจสอบอีกใบก็จะจัดส่งให้กับผู้บริหารรับทราบผลการตรวจในครั้งนั้น

การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 กระบวนการควบคุมเอกสาร)

ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 1 มีการส่งผ่านข้อมูลในกระบวนการควบคุมเอกสารซึ่งประกอบด้วย 7 กระบวนการ มีรายละเอียดดังนี้ (ภาพที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 กระบวนการควบคุมเอกสาร)

กระบวนการที่ 2.1 ทำการบันทึกผลและรอดติดตามผลของ CAR

โดยเริ่มต้นผู้ตรวจสอบจะส่ง ใบ CAR และรายงานการตรวจสอบรวมทั้งผู้ออก CAR ก็ จะส่ง ใบ CAR มาให้เมื่อพบปัญหา จากนั้นก็จะทำการบันทึกผลและรอดติดตามผลของ CAR โดย รายงานการตรวจสอบจะถูกบันทึกและจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการตรวจติดตาม ส่วน CAR ก็ จะรอดติดตามผลการแก้ไข โดยผู้รับ CAR ก็จะนำผลการแก้ไข CAR ส่งเข้ามาให้บันทึกผลการ ดำเนินงานทุกครั้ง โดยเมื่อจัดการเสร็จแล้วก็จะนำใบ CAR จัดเก็บเข้าแฟ้มใบ CAR ซึ่งข้อมูลใน แฟ้มใบ CAR นี้ จะมีทั้งข้อมูลของใบ CAR ที่แก้ไขได้และแก้ไขไม่ได้

กระบวนการที่ 2.2 กำหนดใบ CAR

โดยใบ CAR ที่แก้ไขได้นั้นก็จะนำมาทำการคำนวณจำนวนใบ CAR ของแต่ละฝ่าย โดยดูจากแฟ้มใบ CAR เมื่อคำนวณใบ CAR เสร็จแล้วก็จะ ได้จำนวนใบ CAR ของแต่ละฝ่าย

กระบวนการที่ 2.3 ประมวลผลใบ CAR

โดยจำนวนใบ CAR ของแต่ละฝ่ายที่ได้จะนำมาทำการประมวลผลใบ CAR และจัดทำ เป็นสรุปรายงานปัญหาเพื่อส่งให้ผู้บริหารรับทราบและดำเนินการต่อไป

กระบวนการที่ 2.4 จัดทำรายงานสรุปปัญหา

โดยใบ CAR ที่แก้ไขไม่ได้นั้นก็ให้นำมาจัดทำรายงานสรุปปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลของ รายงานสรุปปัญหาส่งให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไปเช่นกัน

กระบวนการที่ 2.5 ตรวจสอบข้อความเอกสารที่แก้ไขใหม่

เป็นกระบวนการของส่วนงานควบคุมเอกสารอีกงานหนึ่ง โดยเริ่มต้นที่ฝ่าย ขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพได้ส่งใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพและกระบวนการ จะทำการตรวจสอบข้อความเอกสารที่แก้ไขใหม่ซึ่งจะดูจากข้อมูลเอกสารระบบคุณภาพฉบับเก่า โดยอ้างอิงมาจากแฟ้มเอกสารระบบคุณภาพ ซึ่งเมื่อตรวจสอบเสร็จแล้วก็จะ ได้เอกสารฉบับใหม่

กระบวนการที่ 2.6 จัดเก็บเอกสารฉบับใหม่และทำลายเอกสารฉบับเก่า

โดยเมื่อได้รับเอกสารฉบับใหม่เข้ามาแล้วทางเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารก็จะทำการ จัดเก็บเอกสารฉบับใหม่เข้าแฟ้มเอกสารระบบคุณภาพพร้อมนำเอกสารฉบับเก่าออกมาจากแฟ้มเพื่อ ดำเนินการทำลายเอกสารนั้น ดังนั้นก็จะ ได้เอกสารฉบับใหม่ออกมาเท่านั้น

กระบวนการที่ 2.7 จัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสาร

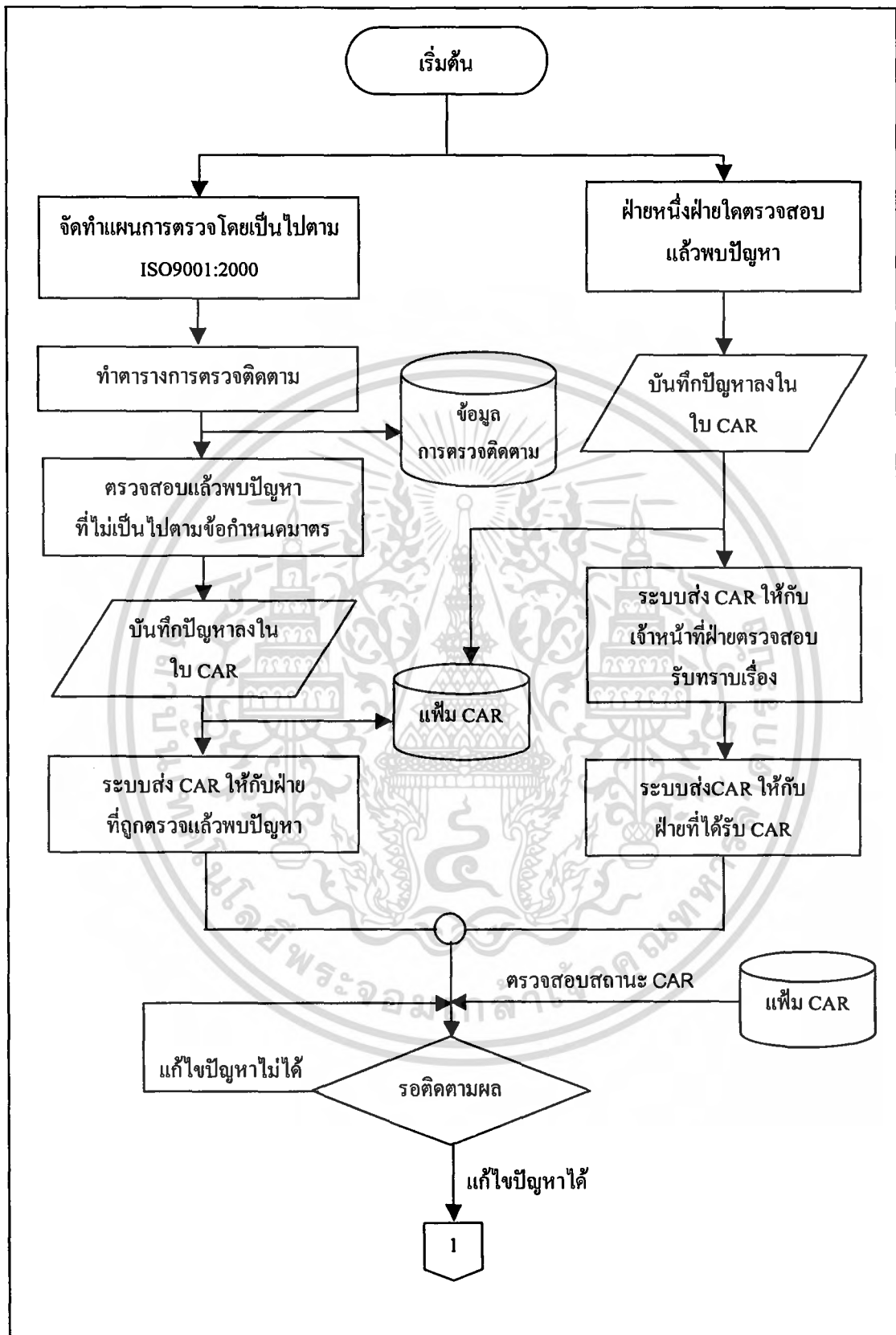
โดยเมื่อได้เอกสารฉบับใหม่แล้วกระบวนการต่อมาก็จะจัดทำใบนำส่ง-เรียกคืน โดย การ จัดทำใบเพื่อกระจายเอกสาร โดยจะดูรายชื่อฝ่ายที่จะกระจายเอกสาร ไปให้ ซึ่งดูจาก แฟ้ม Master List เมื่อจัดทำใบแล้วก็จะ ได้ใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสารพร้อมเอกสารฉบับใหม่ และทำ การกระจายไปให้กับฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสารระบบคุณภาพต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่

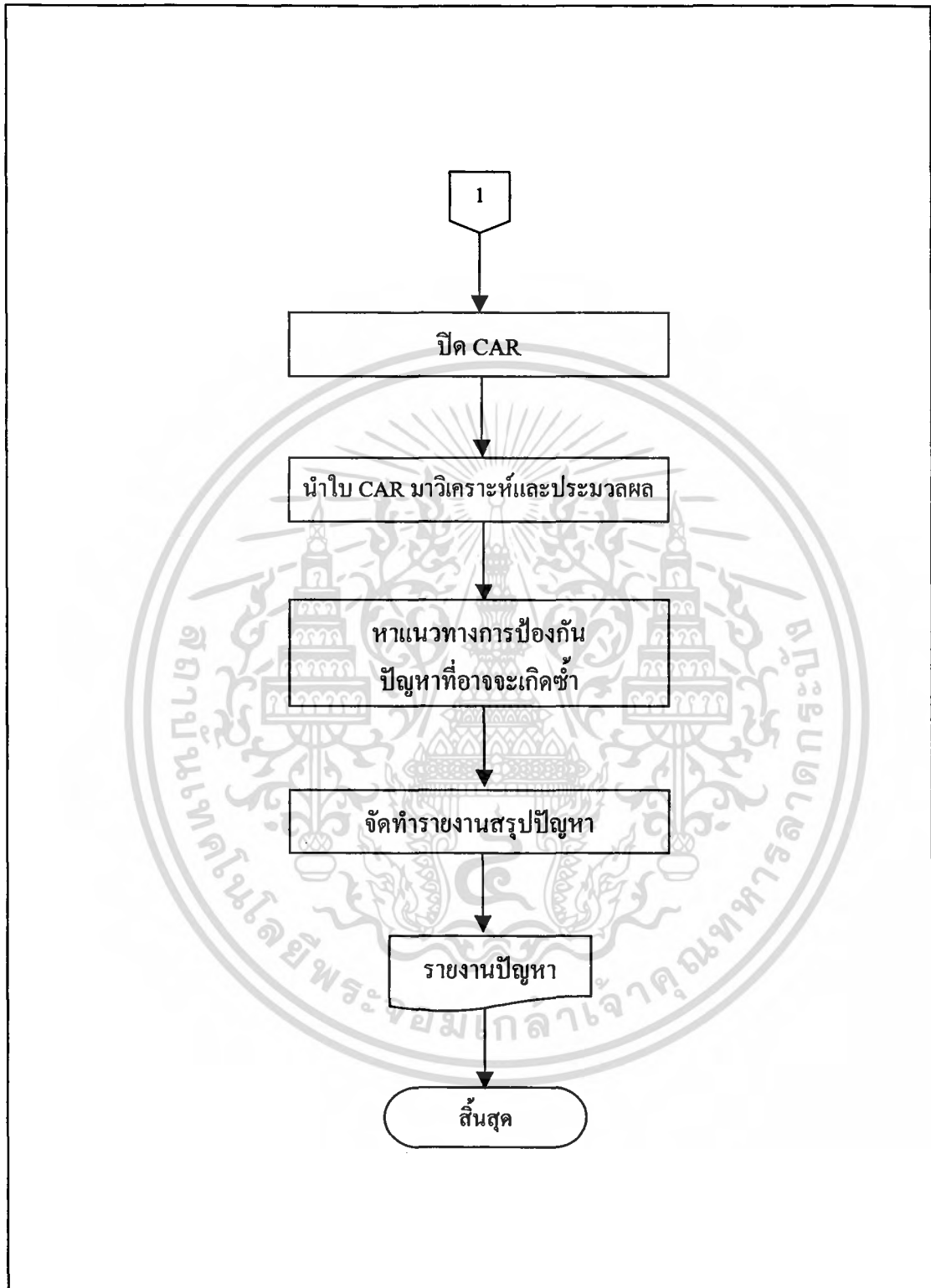
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของส่วนงานการรอดิตตามผลการแก้ไขปัญหา (ภาพที่ 9)

ในขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนงานการรอดิตตามผลการแก้ไขปัญหาของ CAR ในแบบเดิมนั้น ขั้นตอนทุกอย่างของงานจะทำเป็นรูปเอกสารทั้งหมดและการจัดเก็บก็ยังคงอยู่ในแฟ้มเอกสารทั้งหมดเมื่อได้นำมาปรับปรุงทำเป็นขั้นตอนการดำเนินงานระบบใหม่ ซึ่งอ้างอิงมาจากบริษัทต้นแบบที่ได้เข้าไปทำการศึกษา นั่น จึงมีขั้นตอนการดำเนินงานระบบใหม่ คือ นำโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution วางระบบเอาไว้ในฝ่ายต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและ จำเป็นในส่วนงานที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO9001:2000 จากนั้นใส่ข้อมูลเกี่ยวกับ CAR ที่เกิดขึ้น ปีล่าสุดที่ผ่านมาพร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ตามที่โปรแกรมสำเร็จรูปส่งให้ระบุลงเอาไว้ใน Server ที่เป็นฐานข้อมูลของบริษัท ต่อจากนั้นเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดตรวจพบปัญหาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มาตรฐาน ISO 9001:2000 หรือจากฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเองที่ไปทำการตรวจติดตามแล้วพบปัญหา ก็จะออก CAR โดยจะทำการใส่ข้อมูลปัญหาของ CAR ที่ได้ทำการตรวจสอบลงใน โปรแกรมสำเร็จรูปนี้ ต่อจากนั้นระบบก็จะทำการตรวจสอบควบคุมระบบเอง โดยผู้ออก CAR จะต้องระบุ ลงไปในโปรแกรมว่าผู้ใดเป็นผู้รับ CAR และตัวระบบก็จะมีการส่งเป็นแบบจดหมายแจ้งเตือนว่าตอนนี้มี CAR เข้ามาภายในฝ่ายของตนแล้ว แต่มีข้อสังเกตว่าระบบนั้นจะสามารถควบคุมการส่งผ่านข้อมูลกัน โดยจะต้องมีฝ่ายตรวจสอบคุณภาพเป็นตัวกลางรับ CAR เสมอที่จะต้องรับทราบข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดที่เข้ามาในระบบ ดังนั้น จึงสามารถป้องกันเรื่องผู้รับ CAR กับผู้ออก CAR จะส่ง CAR ผ่านกันเอง โดยที่ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพไม่รับทราบซึ่งเป็นไป ไม่ได้ เมื่อผู้ออก CAR ส่ง CAR ให้กับผู้รับ CAR (ผ่านฝ่าย ตรวจสอบคุณภาพเสมอ) ผู้รับ CAR ก็จะต้องระบุสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งกำหนดการแล้วเสร็จ ลงไปในระบบต่อจากนั้นระบบจะทำการแจ้ง ไปให้ทั้งผู้ออก CAR และฝ่ายตรวจสอบคุณภาพรับทราบผลการดำเนินงานของผู้รับ CAR ว่ามีแนวทางแบบใดแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในวันใด ต่อจากนั้น ก็จะรอดิตตามผลการแก้ไขปัญหาของ CAR ตามวันเวลาของผู้รับ CAR ที่ระบุวันว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จได้ โดยทางเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสามารถตรวจสอบจากในระบบได้ตลอดว่า CAR ใดที่ยังรอดิตตามผลอยู่หรือ CAR ใดที่สามารถแก้ไขปัญหาเสร็จแล้ว ซึ่งถ้า ตรวจสอบแล้วทราบว่า CAR ยังรอดิตตามผลและเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จ แต่ผู้รับ CAR ยังแก้ไขปัญหาไม่เสร็จ ทางเจ้าหน้าที่ก็สามารถแจ้งเตือนไปที่ระบบของฝ่ายผู้รับ CAR ให้ทราบเรื่อง CAR นั้นๆว่ายังไม่แก้ไขค้างรอดิตตามผลอยู่ ดังนั้น ปัญหา



ภาพที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 (ต่อ)

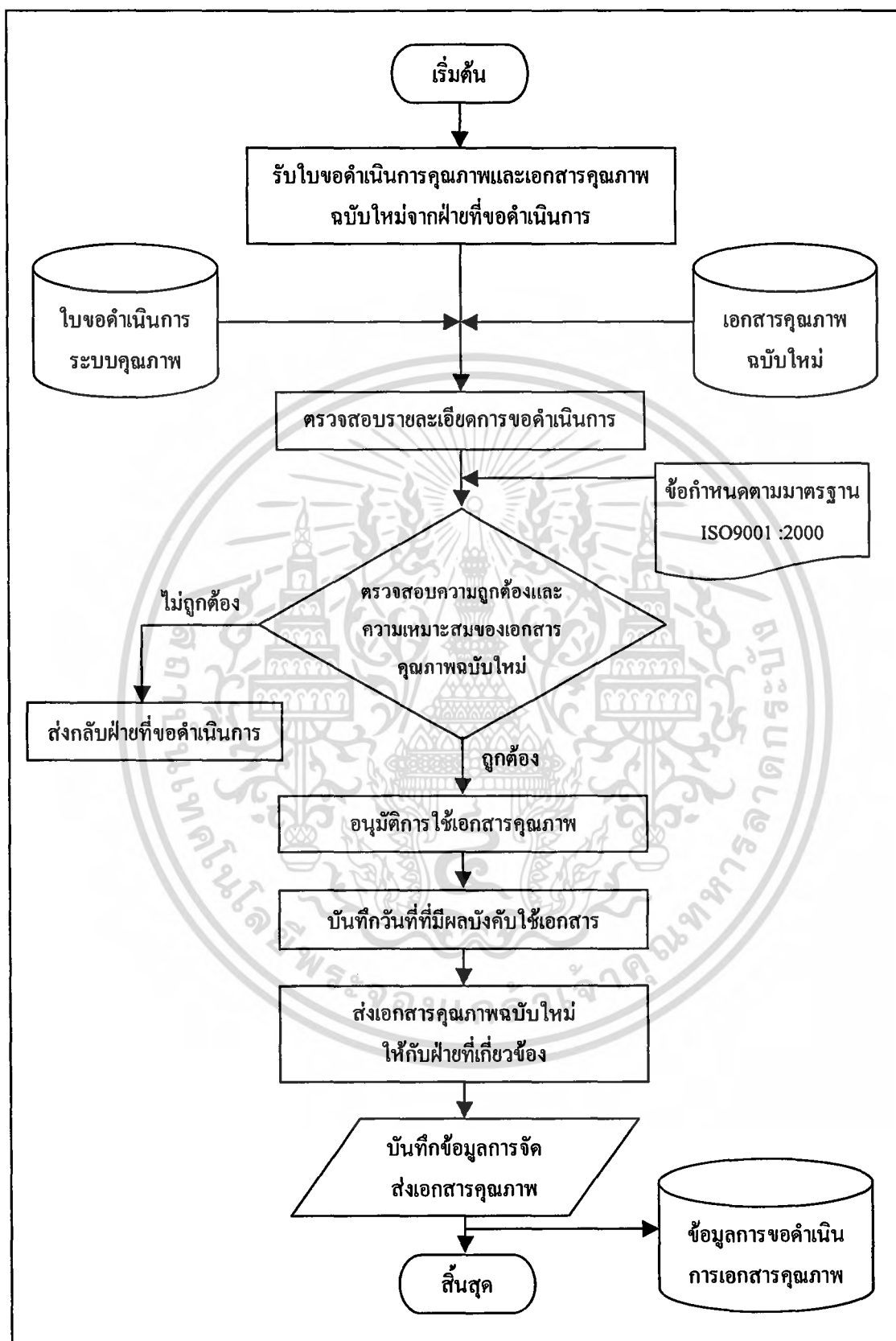
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของ CAR ทุก CAR ที่รอดติดตามผลอยู่ ก็จะได้รับบริการแก้ไขปัญหาทั่วถึงทุกปัญหาซึ่งแม้เป็นกรณีปัญหาที่รอดติดตามผลเป็นครั้งที่ 2 แล้วหลังจากที่ครั้งที่ 1 แก้ไขปัญหายังไม่สำเร็จก็สามารถติดตามผลได้ครบถ้วนโดยรวม CAR ที่มีเข้ามาในระบบทั้งหมดและถึงแม้ว่า CAR นั้นจะแก้ไขปัญหาได้สำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ตาม ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินงานเดิมนั้นจะตรวจสอบสถานะของ CAR ที่รอดติดตามผลอยู่ได้ยากเนื่องจากในแฟ้มหนึ่งๆจะมีแค่ทะเบียนควบคุม CAR จะมีอยู่ทุกฝ่ายที่เกิด CAR ดังนั้นการตรวจสอบจะทำได้ยากกว่าการตรวจสอบจากระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่อนั้นเมื่อ CAR ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้วระบบก็จะทำการวิเคราะห์ประมวลผลสรุปจำนวนปัญหาของ CAR ฝ่ายต่างๆออกมาเป็นแผนภูมิเพื่อทำเป็นรายงานเสนอต่อผู้บริหารในที่ประชุมให้หาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของส่วนงานควบคุมเอกสาร (ภาพที่ 10)

ระบบการดำเนินงานใหม่ในส่วนงานควบคุมเอกสารของบริษัทในการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO : The intelligent ISO Solution ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานใหม่จะเริ่มต้นจากการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดภายในบริษัทมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดบางส่วนของเอกสารคุณภาพที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีความเหมาะสม ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆจะต้องจัดทำใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพและเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ขึ้น ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปนี้สามารถรองรับเอกสารทุกสกุลของ MS Office และ IMAGE FILE หรือพิมพ์ข้อความลงในแบบฟอร์มใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพและเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ที่มีอยู่ในโปรแกรมนี้แล้ว จากนั้นเจ้าหน้าที่ของฝ่ายนั้นๆ ก็จะจัดส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารคุณภาพในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ซึ่งจะมีการใช้งานคล้ายคลึงกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป กล่าวคือ ถ้าขณะที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารทำงานอย่างอื่นอยู่กับคอมพิวเตอร์เมื่อจดหมายมาถึงแล้ว โปรแกรมจะมีระบบแจ้งเตือนการได้รับจดหมายบนหน้าจอคอมพิวเตอร์แล้วเจ้าหน้าที่ก็จะสามารถเข้าไปเปิดดูเอกสาร ที่ได้รับนั้นได้ทันที ซึ่งในการจะเปิดเอกสารที่ได้รับมานั้นเจ้าหน้าที่จะต้องทำการใส่ User Name และ Password ในระบบก่อนทุกครั้งเพื่อเป็นการควบคุมการเข้าใช้เอกสารและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล แต่ถ้ามีกรณีที่ฝ่ายที่ขอดำเนินการส่งจดหมายมายังส่วนงานควบคุมเอกสารแล้วซึ่ง ในขณะที่นั้นไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่เพื่อรับทราบการได้รับจดหมายเลขหรือในขณะที่นั้นเจ้าหน้าที่ไม่สามารถที่ตอบรับและเปิดอ่านเอกสารได้ในขณะนั้น โปรแกรมก็จะมีระบบการแจ้งเตือนเอกสารดังกล่าวไว้ก่อนเมื่อเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะมาเปิดอ่านเอกสารเมื่อใดก็สามารถเข้ามาดำเนินการต่อ ได้ทันทีเพราะ โปรแกรมจะมีการแจ้งเตือนทันทีที่มีการเปิดเครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของส่วนงานควบคุมเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คอมพิวเตอร์ซึ่งจะช่วยให้การ ดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จากนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารก็จะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของการขอ ดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพรวมทั้งข้อความของเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ ซึ่งการเปลี่ยนแปลง แก่ไขรายละเอียดของเอกสารคุณภาพนั้นจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001:2000 แต่ถ้าเอกสารคุณภาพฉบับใหม่นั้นมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นหรือยังไม่มี ความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเอกสารนั้นก็จะถูกส่งกลับไปยังฝ่ายที่ขอดำเนินการมาเพื่อนำไป ปรับปรุงใหม่ ส่วนเอกสารคุณภาพฉบับใหม่ที่ผ่านการตรวจสอบอย่างละเอียดแล้วเจ้าหน้าที่ ควบคุมเอกสารก็จะทำการอนุมัติและลงวันที่ที่มีผลบังคับใช้เอกสาร จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะ ดำเนินการจัดส่งเอกสารคุณภาพฉบับใหม่นี้ในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ถือครองของ ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในใบขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพ โดยผู้มีหน้าที่ถือครอง เอกสารนั้นเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจะเป็นผู้กำหนดเอาไว้แล้ว เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับจดหมายแล้ว ผู้ถือครองก็ต้องใส่ User Name และ Password ก่อนเปิดอ่านเอกสารคุณภาพและทำการจัดเก็บ เข้าในระบบ จากนั้น โปรแกรมก็จะทำการลบเอกสารฉบับเก่าทันทีที่มีเอกสารฉบับใหม่เข้ามา ดังนั้นทุกๆฝ่ายในบริษัทก็จะได้ถือครองเอกสารคุณภาพฉบับล่าสุดเพียงฉบับเดียวเท่านั้นซึ่งจะเป็น การสร้างความมั่นใจได้ว่าเอกสารที่ทั้งบริษัทใช้อยู่เป็นเอกสารที่ทันสมัยเสมอและจากการที่ โปรแกรมจะมีการบันทึกทุกขั้นตอนของการใช้งาน สามารถติดตามสถานะของการอนุมัติเอกสาร ได้ และการรับและส่งเอกสารคุณภาพภายในองค์กรก็จะเป็นไปอย่างเป็นระบบจะต้องส่งต่อเรียง กันไปตามขั้นตอนของการดำเนินงาน ไม่สามารถที่จะส่งเอกสารถึงกันได้โดย ไม่ผ่านการอนุมัติ จากส่วนงานควบคุมเอกสารก่อน ดังนั้นเมื่อมีผู้ตรวจสอบคุณภาพจาก ภายนอกมาตรวจสอบ มาตรฐานการบริหารงานของบริษัทก็สามารถที่จะตรวจสอบระบบการ ควบคุมเอกสารคุณภาพได้ทันทีโดยไม่ยุ่งยากเพียงสืบค้นข้อมูลต่างๆที่ต้องการอย่างละเอียดได้จากคอมพิวเตอร์และสามารถ สืบค้นข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเอกสารคุณภาพย้อนหลัง ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเพราะเจ้าหน้าที่ ควบคุมเอกสารจะทำการจัดเก็บเอกสารไว้อย่างเป็นระบบในสถานที่เก็บเอกสารและเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบในโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO : The intelligent ISO Solution

ผลการทดสอบและอภิปรายผล

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้นของระบบการรติดตามผล การแก้ไขปัญหาของ CAR และการควบคุมเอกสาร โดยศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาซึ่งใช้ โปรแกรม สำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution มาช่วยแก้ไขปัญหาของส่วนงานที่เกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาขึ้น โดยนำมาทดลองใช้ภายในบริษัทที่เป็นฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจากการทดลองใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า โปรแกรมสามารถช่วยให้ปัญหาของ CAR ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในบริษัทที่รอดิตตามผลอยู่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างครบถ้วนไม่มี CAR ที่ค้างรอดิตตามผลหลงเหลือให้เกิดปัญหารวมทั้งทางด้านการลดค่าใช้จ่ายในการสิ้นเปลืองเอกสารก็หมดไป เนื่องจากใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาแทนการใช้กระดาษสำเนาเอกสารและอีกทั้งโปรแกรมยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการควบคุมระบบเอกสารและบันทึกต่างๆรวมทั้งเรื่องการควบคุมการจัดส่งเอกสารคุณภาพให้กับฝ่ายต่างๆที่ระบบกำหนดเอาไว้อย่างถูกต้องและไม่ทำให้เอกสารเกิดการสูญหายเนื่องจากการเดินเอกสารในแบบเก่า เอกสารทุกฉบับที่ฝ่ายต่างๆได้รับจะเป็นเอกสารที่ใช้เป็นฉบับที่ทันสมัยเสมอโดยเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล ISO9001:2000 อย่างถูกต้องซึ่งเมื่อมีโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ทำให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากไป รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยปัญหาที่ได้ทำการศึกษาก่อนปรับปรุงและจนกระทั่งแก้ไขระบบสามารถที่จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดีจนสามารถทำให้ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:200 ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด ได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ISO9001:2000 ที่ดีเยี่ยมและมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด พบว่าในฝ่ายตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีใดๆเข้ามาใช้ภายในฝ่ายการใช้ยังเป็นรูปแบบเพิ่มเอกสารที่ซ้ำซ้อนผิดพลาดอยู่โดย CAR ที่เกิดขึ้นทุกใบยังจัดเก็บเป็นเพิ่มเอกสารที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งส่วนงานการควบคุมเอกสารก็ยังไม่มียระบบการจัดส่งหรือกระจายเอกสารกับฝ่ายต่าง ๆ และการเรียกคืนเอกสารเก่ามายังฝ่ายเพื่อการทำลายเอกสารได้ครบถ้วนทุกใบ เนื่องจากเอกสารเกิดการสูญหายในระหว่างการเดินเอกสารและเอกสารคุณภาพขององค์กรมีมากมายแต่ยังไม่มีการจัดเก็บที่เป็นฐานข้อมูลใดเลย ซึ่งการค้นหาข้อมูลเป็นไปได้ยากและล่าช้า ซึ่งจากปัญหาต่างๆของบริษัทจึงได้ทำการศึกษาระบบอ้างอิงที่จะนำมาเป็นบริษัทต้นแบบมาช่วยแก้ไขปัญหของงานที่ยังเกิดปัญหา โดยบริษัทที่เป็นต้นแบบ คือ บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมมอดิตยาเบอร์ล่า ประเทศอินเดีย และเป็นแห่งแรกที่ผลิตผงถ่านคาร์บอน ในบริษัทต้นแบบที่นำมาศึกษาอ้างอิงเป็นบริษัทที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution เข้ามาใช้งานภายในบริษัทและทำให้ได้รับใบประกาศนียบัตรจากหลายสถาบันที่รับรองมาตรฐานสากล ISO9001:2000 ซึ่งการดำเนินงานของส่วนงานการติดตามผลการแก้ไขปัญหา CAR และการควบคุมเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับระบบใหม่ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด เมื่อได้ทำการศึกษาถึงปัญหาของส่วนงานในระบบการตรวจสอบคุณภาพและศึกษาถึงบริษัทต้นแบบที่จะนำเอาระบบมาศึกษาอ้างอิงจึงได้นำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป i-ISO: The intelligent ISO Solution มาช่วยแก้ปัญหาระบบที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบคุณภาพให้ได้ตรงตามมาตรฐาน ISO9001:2000ตามหลักสากลที่ใช้ จากการวิเคราะห์ระบบและศึกษาการดำเนินงานของระบบการตรวจสอบคุณภาพ และนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ทำให้สามารถลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบดียิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนระบบให้มีการดำเนินงานที่ง่ายขึ้น และถูกต้องขึ้นกว่าการดำเนินงานในแบบเก่าช่วยให้ระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในระยะยาวต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

การวางระบบใหม่ในบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลกรุ๊ป จำกัด แม้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานแต่ระบบที่พัฒนาขึ้นยังมีจุดที่ควรจะมีการเพิ่มเติมหรือควบคุมปรับปรุงอีกบางประการ ดังนี้

1. การวางระบบใหม่ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลกรุ๊ป จำกัด ในส่วนงานการรอดูติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการควบคุมเอกสาร ระบบที่พัฒนาขึ้นมานั้นยังไม่ครอบคลุมเจาะลึกถึงงานส่วนนี้มากนัก เนื่องจาก ระบบที่วางใหม่นั้นพัฒนาขึ้นมาจากการใช้โปรแกรม สำเร็จรูป โดยโปรแกรมสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เฉพาะตรงตามที่ศึกษา ถ้าเกิดปัญหาใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานเกิดขึ้นมาโปรแกรมอาจจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้ครอบคลุมนัก ดังนั้นผู้ที่จะทำการพัฒนาระบบต่อไปควรจะต้องศึกษาเกี่ยวกับส่วนงานอื่นๆทางด้านมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ให้ละเอียดมากกว่านี้เพื่อจะเปลี่ยนแปลงโปรแกรมให้มีรูปแบบที่สมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

2. การวางระบบงานใหม่นั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนระบบเก่าที่ใช้การเดินเอกสาร ดังนั้นระบบงานใหม่นี้ถ้าผู้ใช้ระบบไม่ให้ความสนใจตรวจสอบจดหมายที่ได้รับจากคอมพิวเตอร์ก็จะไม่ทราบถึงข้อมูลต่างๆที่ส่งมาเพื่อให้ดำเนินการต่อไป จึงควรเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรมีการพัฒนาและจัดฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปให้กับผู้ที่ใช้งานระบบซึ่งอาจจะไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีของโปรแกรมสำเร็จรูปเลย เนื่องจากระบบงานเก่ายังเป็นการทำงานด้วยมือ ดังนั้นการปรับปรุงระบบใหม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการอบรมทำความเข้าใจเพื่อให้พนักงานหรือผู้ใช้งานคุ้นเคยกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมากยิ่งขึ้น

4. การวางระบบใหม่ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลกรุ๊ป จำกัด โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นการดำเนินงานระบบใหม่ ซึ่งแตกต่างจากระบบเก่าที่ยังใช้การทำงานด้วยมือ โดยข้อมูลยังจัดเก็บตามชั้นหรือตู้ในลักษณะแฟ้มเอกสาร ไม่มีการใส่ข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์เลย ดังนั้นเมื่อทำการวางระบบใหม่ควรนำข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคู่มือคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และข้อมูลทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรให้ได้ตามมาตรฐานสากล ISO ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำข้อมูลทั้งหมดสร้างเป็นฐานข้อมูลใส่ลงในระบบ Server ของบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรระยะยาวต่อไปเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการตรวจสอบคุณภาพอีกทั้งระบบก็จะได้เชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

เขตต์รัฐ บุญจันทร์และคนุช สุขสถาพร . 2543 . การจัดระบบการตรวจติดตามภายในตามมาตรฐาน ISO 14000 . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ชลธิศ เปล่งศรีนิพนธ์และคณะ . 2545 . ระบบการจัดการบริษัทจำลองสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บรรเจิด สวนพรหม . 2542 . การศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้งส์ จำกัด . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาโท . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รัชต์วรรณ ธีรภาพวงศ์ . 2541 . การศึกษาติดตามการประเมินประสิทธิภาพระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาโท . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ . 2545 . การจัดการคุณภาพ:จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ . พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิชการพิมพ์ จำกัด

สมโภชน์ เศรษฐโชติก . 2541 . การศึกษาการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท เมลโก้ คอนซูเมอร์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาโท . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

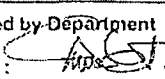

แบบฟอร์มของส่วนงานควบคุมเอกสาร

วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในนามของเอกสารและเรียกคืนเอกสาร (DOCUMENT DISTRIBUTION AND DISPOSITION RECORD)						
เขียน.....	วันที่.....	หน้า...../.....				
ฝ่าย.....	สังกัด	<input type="checkbox"/> KPD	<input type="checkbox"/> KPT	<input type="checkbox"/> KPI 1	<input type="checkbox"/> KPI 2	
รายละเอียดเอกสารที่ส่ง						
No.	Document No.	Title	Revision	Effective Date	จำนวนสำเนา	
<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับเอกสารตามรายการที่ระบุครบถ้วนแล้ว ลายมือชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่รับเอกสาร.....			<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับเอกสารตามรายการที่ระบุ ไม่ครบถ้วน คือ 1..... 2..... 3..... 4.....			
การส่งเอกสารคืนผู้ส่งเอกสารและผู้ควบคุมเอกสารโดยหน่วยงาน						
No.	Document No.	Title	Revision	Effective Date	จำนวนสำเนา	
ลายมือชื่อผู้ส่งคืนเอกสาร.....			วันที่ส่งคืนเอกสาร.....			
ผู้รับ (Document Controller)						
<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับเอกสารคืนตามรายการที่ระบุ ไม่ครบถ้วน คือ 1..... 2..... 3..... 4.....			<input checked="" type="checkbox"/> ได้รับเอกสารคืนตามรายการที่ระบุครบถ้วน DC : Date :			
<input checked="" type="checkbox"/> การดำเนินการ กรณีได้รับเอกสารไม่ครบ หรือไม่ถูกต้อง						

FM-QA-02 / Rev No 0

ภาพผนวกที่ 3 แบบฟอร์มใบนำส่ง – เรียกคืนเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Approved by-Department Dir./Mgr. : 	KING POWER INTERNATIONAL GROUP	Document No. : WI-LM-01
Acknowledged by QMR : 	WORK INSTRUCTION (คู่มือการทำงาน)	Revision No. : 0 Page : 1/5
	Title : LOCAL PURCHASING	Effective Date : - 4 ก.ค. 2544

1. วัตถุประสงค์ (PURPOSE)
คู่มือการทำงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการจัดซื้อสินค้า เพื่อให้ได้สินค้าที่มีมาตรฐานตรงกับความต้องการของบริษัทและลูกค้าของบริษัท

2. ขอบข่าย (SCOPE)
คู่มือการทำงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงการจัดซื้อสินค้าภายในประเทศที่นำมาจัดจำหน่ายในร้านค้าของ King Power อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป

3. คำจำกัดความ (DEFINITIONS)

3.1 Supplier / Vendor
: ผู้ผลิต หรือ ผู้จำหน่ายสินค้าให้แก่บริษัท

3.2 Vendor
: ผู้ผลิต หรือ ผู้จำหน่ายสินค้าให้บริษัท ที่ใช้ในระบบ SAP

3.3 OTB (OPEN TO BUY)
: แผนการ การสั่งซื้อสินค้าทุกประเภทล่วงหน้า ซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมายการขาย

3.4 GM% (Gross Margin)
: ราคาไร้น้ำตาล ก่อนหักค่าใช้จ่าย เป็นค่าของเปอร์เซ็นต์

3.5 Average Gross Margin
: ตัวเฉลี่ยผลกำไรขั้นต้นก่อนหักค่าใช้จ่าย เป็นค่าเปอร์เซ็นต์

3.6 AMD.(Group Assistant Managing Director)
: ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

**CONTROLLED
COPY NO. LM**

ภาพผนวกที่ 4 เอกสารคู่มือคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
พจนานุกรมข้อมูล

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.0 ระบบตรวจสอบคุณภาพ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.0
DESCRIPTION	:	ติดต่อกับระบบการควบคุมคุณภาพ ผู้ตรวจสอบ ฝ่ายที่ถูกตรวจสอบ ผู้บริหาร และผู้ตรวจสอบภายนอก
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.0 ระบบการควบคุมเอกสาร
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.0
DESCRIPTION	:	ติดต่อกับระบบตรวจสอบคุณภาพ ผู้ออก CAR ผู้รับ CAR ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ฝ่ายที่ได้รับการกระจายเอกสารระบบคุณภาพ ฝ่ายที่ขอดำเนินการเอกสารระบบคุณภาพ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.1 จัดทำแผนงานที่จะตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.1
DESCRIPTION	:	จัดทำแผนงานที่จะตรวจสอบโดยนำข้อมูลรายชื่อเอกสารคุณภาพจากแฟ้มเอกสารระบบคุณภาพมาจัดทำเพื่อนำแผนที่ได้ไปดำเนินการต่อไปและนำข้อมูลการตรวจติดตามเก็บใส่ในแฟ้มรายงานการตรวจติดตาม
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.2 จัดทำตารางการตรวจติดตาม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.2
DESCRIPTION	:	มีการจัดทำตารางการตรวจติดตามซึ่งได้จากแผนงานที่จะตรวจสอบ และนำตารางการตรวจติดตามส่งให้กับฝ่ายที่จะถูกตรวจสอบ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.3 ทำการตรวจสอบเอกสารการทำงาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.3
DESCRIPTION	:	นำเอกสารการทำงานมาทำการตรวจสอบโดยการตรวจสอบจะอาศัยเอกสารคุณภาพฉบับใหม่จากแฟ้มเอกสารระบบคุณภาพ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.4 ออกใบ CAR
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.4
DESCRIPTION	:	เมื่อตรวจพบเอกสารที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก็จะออกใบ CAR เพื่อให้แก้ไขและรอดติดตามผลต่อไป ซึ่งใบ CAR จะต้องมีการกำหนดรหัส โดยดูจากเพิ่มใบ CAR
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	1.5 สรุปผลการตรวจติดตาม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	1.5
DESCRIPTION	:	เมื่อทำการตรวจสอบพบว่าเอกสารเป็นไปตามข้อกำหนดจะทำการสรุปผลการตรวจติดตามส่งเป็นรายงานการตรวจสอบเพื่อให้ดำเนินการต่อไป
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (1.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.1 ทำการบันทึกผลและรอดติดตามผลของใบ CAR
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.1
DESCRIPTION	:	ทำการบันทึกผลรายงานการตรวจสอบเพื่อจัดเก็บลงเพิ่มรายงานการตรวจติดตาม ส่วน CAR จะรอดติดตามผลการแก้ไขให้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.2 จำนวนใบ CAR
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.2
DESCRIPTION	:	เมื่อได้ใบ CAR ที่แก้ไขได้แล้ว ทำการคำนวณโดยนำข้อมูลจำนวนใบ CAR จากเพิ่มใบ CAR
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.3 ประมวลผลใบ CAR
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.3
DESCRIPTION	:	ทำการประมวลผลใบ CAR โดยนำจากจำนวนใบ CAR ที่คำนวณได้ และการประมวลผลจะออกเป็นสรุปรายงานของ CAR ที่เกิดขึ้นแต่ละฝ่าย
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.4 จัดทำรายงานสรุปปัญหา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.4
DESCRIPTION	:	การจัดทำรายงานสรุปปัญหาจากข้อมูลของใบ CAR ที่แก้ไขไม่ได้เพื่อนำไปสรุปรายงานปัญหาให้กับผู้บริหารดำเนินการต่อไป
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.5 ตรวจสอบข้อความเอกสารที่แก้ไขใหม่
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.5
DESCRIPTION	:	การตรวจสอบข้อความเอกสารที่แก้ไขใหม่จะดูจากเอกสารคุณภาพที่ขอ ดำเนินการจากใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพซึ่งต้องตรวจสอบข้อมูล เอกสารคุณภาพเก่าจากแฟ้มเอกสารระบบคุณภาพ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.6 จัดเก็บเอกสารฉบับใหม่และทำลายเอกสารฉบับเก่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.6
DESCRIPTION	:	จัดเก็บเอกสารฉบับใหม่ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วลงแฟ้มเอกสารระบบ คุณภาพพร้อมนำเอกสารฉบับเก่าจากแฟ้มมาทำลาย
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	2.7 จัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสาร
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS #	:	2.7
DESCRIPTION	:	จัดทำใบนำส่ง-เรียกคืนเอกสาร โดยนำข้อมูลรายชื่อฝ่ายที่จะกระจาย เอกสารจากแฟ้ม Master List และเอกสารฉบับใหม่มาจัดทำเพื่อกระจาย ให้กับฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการต่อไป
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระบบการควบคุมเอกสาร(2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	ข้อมูลการตรวจติดตาม
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แผนการตรวจติดตามที่จะบันทึกลงเพิ่มรายงานการตรวจติดตาม
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	ข้อมูลการตรวจติดตาม = ปีที่ตรวจติดตาม + วันที่เริ่มต้นแผนการตรวจ + วันที่สิ้นสุดแผนการตรวจ + หน่วยงาน/ฝ่ายที่จะถูกตรวจ + รอบที่ตรวจ + ชื่อเอกสารคุณภาพที่จะตรวจ + ชื่อผู้ตรวจ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	แผนงานที่จะตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงรายละเอียดแผนงานที่จะไปทำการตรวจติดตาม
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	แผนงานที่จะตรวจสอบ = ปีที่ตรวจติดตาม + วันที่เริ่มต้นแผนการตรวจ + วันที่สิ้นสุดแผนการตรวจ + หน่วยงาน/ฝ่ายที่จะถูกตรวจ + รอบที่ตรวจ + ชื่อเอกสารคุณภาพที่จะตรวจ + ชื่อผู้ตรวจ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	ตารางการตรวจติดตาม
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นตารางแสดงรายละเอียดข้อมูลวันที่จะตรวจของแต่ละฝ่าย
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	ตารางการตรวจติดตาม = หน่วยงาน/ฝ่าย + รอบที่ตรวจ + วันที่เริ่มต้นแผน + วันที่สิ้นสุดแผน + ชื่อผู้ตรวจ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	ใบ CAR
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบและการแก้ไขปัญหานั้นสำเร็จ
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	ใบ CAR = ผู้รับ CAR + ผู้ออก CAR + เลขที่ CAR + วันที่ออก CAR + ปัญหาที่ตรวจพบ + สาเหตุที่เกิดปัญหา + แนวทางการแก้ไขปัญหา + บันทึกผลการแก้ไขปัญหา + ผลการแก้ไข + สถานะการปิด CAR
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	รายงานการตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงรายละเอียดผลการตรวจสอบที่ได้ดำเนินการตรวจแล้ว
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	รายงานการตรวจสอบ = หน่วยงาน/ฝ่าย + รอบที่ตรวจ + วันที่เริ่มตรวจจริง + วันที่สิ้นสุดการตรวจจริง + ชื่อผู้ตรวจ + รายชื่อเอกสารที่ตรวจ + ผลการตรวจสอบ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	สรุปรายงานปัญหา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงรายละเอียดข้อมูลของปัญหาที่ถูกตรวจพบ
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	สรุปรายงานปัญหา = หน่วยงาน/ฝ่าย + ปัญหาที่ถูกตรวจพบ + สาเหตุของปัญหา + แนวทางการแก้ไขปัญหา + ผลการแก้ไข + จำนวนปัญหารวมทั้งหมด + แนวทางการแก้ไขการป้องกันการเกิดซ้ำ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	ใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดการขอดำเนินการเอกสารฉบับใหม่
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	ใบขอดำเนินการเอกสารคุณภาพ = หน่วยงาน/ฝ่ายที่ขอดำเนินการ + วันที่ + สาเหตุการขอดำเนินการ + ชื่อเอกสารที่ขอดำเนินการ + หมายเลขเอกสาร + ครั้งที่ของการแก้ไข + วันที่มีผลบังคับใช้ + ฝ่ายที่จะกระจายเอกสารฉบับใหม่ + ครั้งที่ของการแก้ไขล่าสุด + วันที่มีผลบังคับใช้ล่าสุด + รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	เอกสารคุณภาพฉบับใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงรายละเอียดข้อกำหนดการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	เอกสารคุณภาพฉบับใหม่ = เลขที่เอกสาร + ครั้งที่ของการแก้ไข + วันที่มีผลบังคับใช้ + รายชื่อผู้อนุมัติการใช้ + ชื่อแผน + ชื่อเรื่อง + วัตถุประสงค์ + ขอบข่าย + คำจำกัดความ + แผนผังการดำเนินงาน + ขั้นตอนการปฏิบัติงาน + รายงานหรือแบบฟอร์มที่บังคับใช้ + แผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	: ไบนำส่ง-เรียกคืนเอกสาร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: แสดงรายละเอียดข้อมูลเอกสารที่กระจายให้และเอกสารที่เรียกคืนกลับ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ไบนำส่ง-เรียกคืน = ชื่อหัวหน้าฝ่าย + หน่วยงาน/ฝ่าย + วันที่ส่งใบ + เลขที่เอกสารที่นำส่ง + ชื่อเรื่องที่นำส่ง + ครั้งที่ของการแก้ไขล่าสุดที่นำส่ง + วันที่มีผลบังคับใช้ที่นำส่ง + จำนวนสำเนาที่นำส่ง + เลขที่เอกสารที่เรียกคืน + ชื่อเรื่องที่เรียกคืน + ครั้งที่ของการแก้ไขที่เรียกคืน + วันที่มีผลบังคับใช้ที่เรียกคืน + รายชื่อของผู้รับและส่งคืนเอกสาร + รายชื่อเจ้าหน้าที่
NOTES	:
LOCATIONS	: ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร

Project : ISO 9001:2000

LABEL	: เพิ่มรายงานการตรวจติดตาม
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: เก็บบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม
ALIAS	:
COMPOSITION	: เพิ่มรายงานการตรวจติดตาม = ปีที่ตรวจติดตาม + วันที่เริ่มต้นแผนการตรวจ + วันที่สิ้นสุดแผนการตรวจ + วันที่เริ่มต้นตรวจจริง + วันที่สิ้นสุดตรวจจริง + รอบที่ตรวจ + เอกสารคุณภาพที่ตรวจ + ชื่อผู้ตรวจ + ผลการตรวจสอบ + ผลการประเมิน + รายละเอียดเพิ่มเติมของผลการตรวจ
NOTES	:
LOCATIONS	: ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	แฟ้มใบ CAR
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บบันทึกใบคำร้องขอให้แก้ไขปัญหา (CAR) ที่มาจากการตรวจติดตาม
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	แฟ้มใบ CAR = ผู้รับ CAR + ผู้ออก CAR + เลขที่ CAR + วันที่ออก CAR + ปัญหาที่ตรวจพบ + สาเหตุที่เกิดปัญหา + แนวทางการแก้ไขปัญหา + บันทึกผลการแก้ไขปัญหา + ผลการแก้ไข + สถานะการปิด CAR + ทะเบียนควบคุมใบ CAR
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการตรวจสอบคุณภาพ

Project : ISO 9001:2000

LABEL	:	แฟ้มเอกสารระบบคุณภาพ
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เก็บบันทึกเอกสารคุณภาพตามข้อกำหนดการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
ALIAS	:	
COMPOSITION	:	แฟ้มเอกสารระบบคุณภาพ = ชื่อประเภทเอกสารคุณภาพ + เลขที่เอกสาร + ครั้งที่ของการแก้ไข + วันที่มีผลบังคับใช้ + รายชื่อผู้อนุมัติการใช้ + ชื่อเรื่อง + วัตถุประสงค์ + ขอบข่าย + คำจำกัดความ + แผนผังการดำเนินงาน + ขั้นตอนการปฏิบัติงาน + รายงานหรือแบบฟอร์มที่บังคับใช้ + แผนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : ISO 9001:2000

LABEL	: เพิ่ม Master List
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: เก็บบันทึกข้อมูลรายละเอียดการกระจายเอกสารคุณภาพไปยังฝ่ายต่างๆ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เพิ่ม Master List = ชื่อประเภทเอกสาร + เลขที่เอกสาร + วันที่มีผลบังคับใช้เอกสาร + วันที่จัดทำ Mater List + ครั้งที่ของการแก้ไขเอกสาร + รายชื่อหน่วยงาน/ฝ่ายที่กระจายเอกสารให้ + จำนวนสำเนาเอกสาร + รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำเอกสาร
NOTES	:
LOCATIONS	: ระดับ 2 ระบบการควบคุมเอกสาร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

โปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution เป็น โปรแกรมที่สามารถช่วยจัดการระบบการทำงานของ การตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลอยู่ที่ Server โดยเครื่อง Client ทุกเครื่องก็สามารถที่จะใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลนี้ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูปได้อย่างถูกต้องตรงกัน

คุณสมบัติของโปรแกรม มีดังนี้

1. การวางแผนตรวจติดตามภายใน
 - สร้างแผนการตรวจติดตามภายในประจำปีขององค์กร
 - ปรับแผนการตรวจติดตาม
 - วางแผนเพื่อตรวจติดตามการแก้ไขข้อบกพร่อง
 - บันทึกผลการตรวจติดตามและจัดเก็บ check list ของผู้ตรวจติดตาม
 - ระบบเตือนให้ทำรายงานแจ้งข้อผิดพลาดที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ให้ที่ประชุมฝ่ายบริหาร
2. การปฏิบัติการแก้ไข
 - บันทึกแบบขอให้ออกข้อบกพร่อง
 - ตรวจติดตามการแก้ไขข้อบกพร่อง
3. การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
 - บันทึกเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พร้อมทั้งเปิดใบ CAR
 - ติดตามผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียน
4. การฝึกอบรมพนักงาน
 - บันทึกและติดตามการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. การจัดการข้อมูลองค์กร
 - สร้างแผนผังโครงสร้างองค์กร ในลักษณะลากและวาง (drag and drop) ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สามารถกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งในแต่ละหน่วยงานขององค์กรได้
- บันทึกใบลักษณะงาน
- บันทึกข้อมูลพนักงานและประวัติการทำงาน ได้

6. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- สามารถจัดส่งเอกสารในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบให้กับพนักงานในองค์กรได้

7. การควบคุมเอกสาร

- ควบคุมการจัดทำ / แก้ไข / จัดเก็บ / พิมพ์ และทำลายเอกสาร
- กำหนดผู้ถือครองเอกสารและแจกจ่ายไปยังผู้ถือครอง
- ติดตามสถานะการอนุมัติเอกสาร
- ควบคุมการเข้าใช้เอกสาร
- สร้างความมั่นใจว่าเอกสารที่ใช้เป็นฉบับที่ทันสมัยเสมอ
- รองรับเอกสารทุกสกุลของ MS Office และ IMAGE FILE

8. การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

- วางแผนการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
- กำหนดวาระการประชุม
- ส่งจดหมายเชิญประชุมทางอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบเตือนประชุม
- บันทึกรายงานการประชุม

9. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า

- สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล

10. ระบบบันทึกการจัดเก็บเอกสารภายนอกระบบ

- จัดทำกรณีบันทึกการจัดเก็บเอกสารภายนอกระบบ
- บ่งชี้ตำแหน่ง สถานที่จัดเก็บเอกสาร

11. ระบบความปลอดภัย

- สามารถกำหนดระดับของผู้เข้าใช้ระบบได้

ประโยชน์ของโปรแกรม มีดังนี้

1. เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ลดข้อผิดพลาดในการควบคุมระบบเอกสารและบันทึกต่างๆ
3. การพัฒนาองค์กรเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน ISO เป็นไปอย่างรวดเร็ว
4. อำนวยความสะดวกในการรักษามาตรฐาน
5. เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดเก็บ ควบคุมและค้นหาเอกสาร
6. ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร
7. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร
8. ข้อผิดพลาดได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและตรงประเด็น
9. พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอก่อนการปฏิบัติงาน
10. ทราบถึงความพอใจและข้อปรับปรุงที่ลูกค้ามีต่อองค์กรและปรับปรุงให้เกิดความพอใจยิ่งขึ้น
11. มติที่ประชุมฝ่ายบริหารได้รับการปฏิบัติและติดตามอย่างใกล้ชิด
12. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว

คุณสมบัติของอุปกรณ์สำหรับใช้งานกับโปรแกรม

อุปกรณ์ Hard Ware ที่จำเป็นสำหรับใช้งานกับ โปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution มีดังนี้

เครื่อง Server

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็ว CPU อย่างน้อย 1 GHz
2. หน่วยความจำสำรองอย่างน้อย 500 MB

เครื่อง Client

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็ว CPU อย่างน้อย 400 MHz
2. หน่วยความจำสำรองอย่างน้อย 128 MB
3. เครื่องพิมพ์ประเภท Laser
4. เครื่องสแกนเนอร์ (ถ้ามี)

เครือข่าย Network

1. เครื่องฮับที่มีความเร็วอย่างน้อย 10/100 Mbits/second
2. Network ขององค์กรเป็นแบบ LAN

อุปกรณ์ Soft Ware ที่จำเป็นสำหรับใช้งานกับ โปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่อง Server

1. Microsoft SQL 2000

เครื่อง Client

1. Microsoft Office 2000 หรือ Microsoft Office XP

ระบบปฏิบัติการที่จำเป็นสำหรับใช้งานกับโปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution มีดังนี้

เครื่อง Server

1. Windows 2000 หรือ Windows XP

เครื่อง Client

1. Windows 98 / ME / 2000 / XP

การติดตั้งโปรแกรม

การติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution ขั้นตอนการดำเนินการเริ่มจากใส่แผ่น CD โปรแกรมลงใน CD-ROM Drive โปรแกรมจะแสดง Folder ชื่อ INSTALL ให้เห็น (กรณีที่ CD-ROM Drive บางเครื่องไม่สามารถเรียกโปรแกรม autorun ได้คือไม่มี Folder ชื่อ INSTALL แสดงให้เห็นหลังจากใส่แผ่น CD ให้ Double Click (Click 2 ครั้งติดกัน) ที่ Drive CD-ROM จะเห็นรายการชื่อ Folder ให้ Double Click ที่ INSTALL.exe)

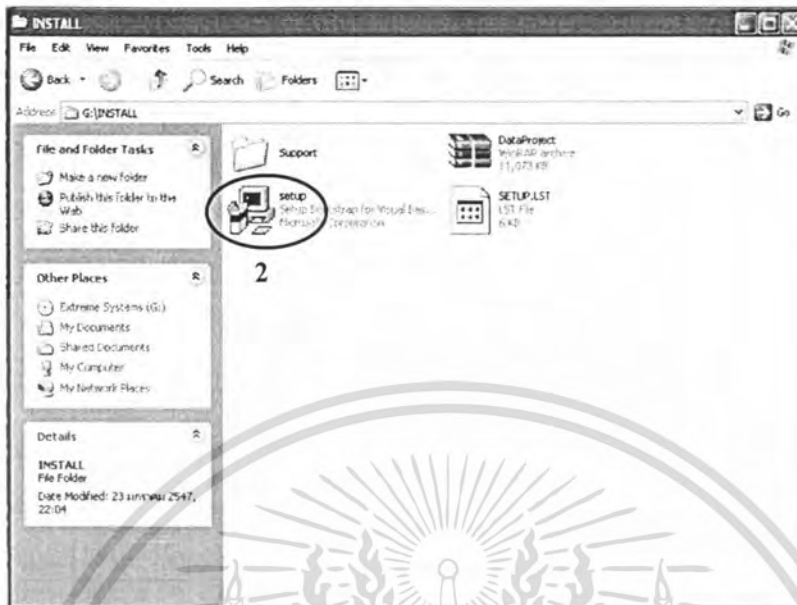
1. Double Click ที่ Folder ชื่อ INSTALL



ภาพผนวกที่ 6 หน้าจอ Folder ชื่อ INSTALL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Double Click ที่ icon setup




ภาพผนวกที่ 7 หน้าจอ icon setup

3. Click ที่ปุ่ม OK เพื่อเข้าสู่ระบบการติดตั้งโปรแกรม และถ้าต้องการออกจากระบบ ให้ Click ที่ปุ่ม Exit Setup หรือ X



ภาพผนวกที่ 8 หน้าจอ The intelligent ISO Solution Setup

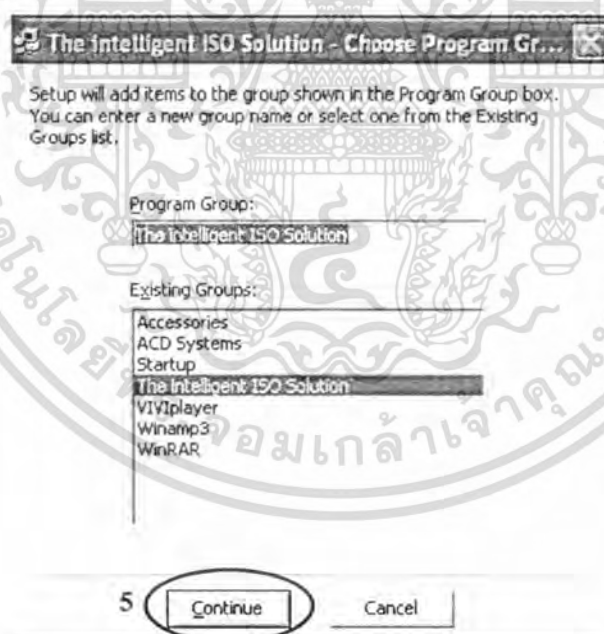
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Click  เพื่อเริ่มการติดตั้งโปรแกรม และถ้าต้องการเลือกหรือเปลี่ยนสถานที่เก็บโปรแกรมให้ Click ที่ปุ่ม Change Directory



ภาพผนวกที่ 9 หน้าจอขั้นตอนเริ่มต้นการติดตั้งโปรแกรม

5. Click ปุ่ม Continue เพื่อขั้นขั้นการติดตั้งโปรแกรม และถ้าต้องการยกเลิกการติดตั้งให้ Click ที่ปุ่ม Cancel



ภาพผนวกที่ 10 หน้าจอการ Change Directory

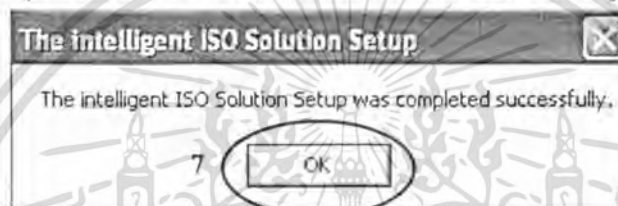
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ระบบจะทำการติดตั้งโปรแกรมลงเครื่องคอมพิวเตอร์



ภาพผนวกที่ 11 หน้าจอระหว่างการปฏิบัติการ

7. Click ปุ่ม OK เมื่อระบบได้ทำการติดตั้งโปรแกรมเสร็จสมบูรณ์



ภาพผนวกที่ 12 หน้าจอสิ้นสุดการติดตั้งโปรแกรม

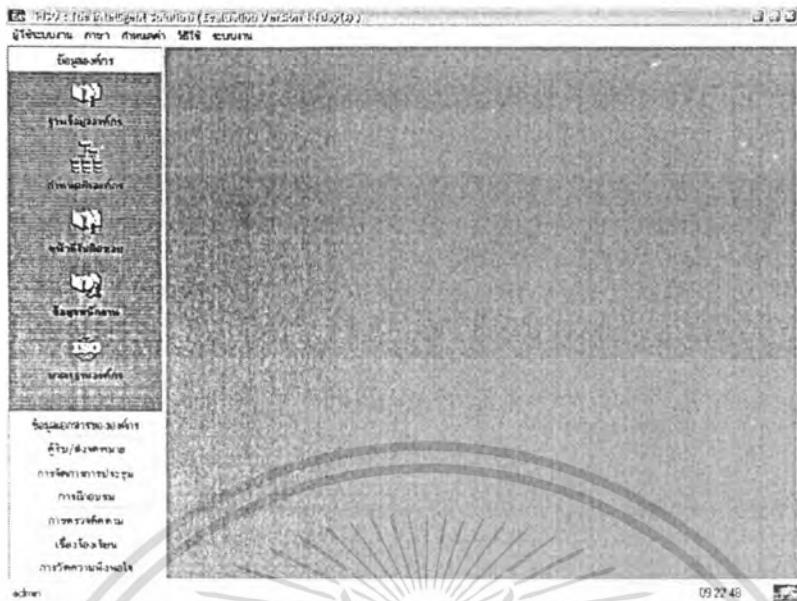
8. รูปของ icon ของโปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution จะปรากฏขึ้นบน Desktop ของ Windows เมื่อต้องการใช้งานโปรแกรมให้ Double Click ที่รูป icon

วิธีการใช้งานโปรแกรม

โปรแกรมสำเร็จรูป The intelligent ISO Solution มีเมนูหลักให้เลือกทั้งหมด 8 รายการ โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของการดำเนินงานในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพเป็นหลักและแต่ละเมนูหลักจะมีเมนูย่อยให้เลือกใช้งานได้อีกดังนี้

1. เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลองค์กร มีเมนูย่อยคือฐานข้อมูลองค์กร กำหนดผังองค์กร หน้าที่ได้รับผิดชอบ ข้อมูลพนักงานและมาตรฐานองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 13 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลองค์กร

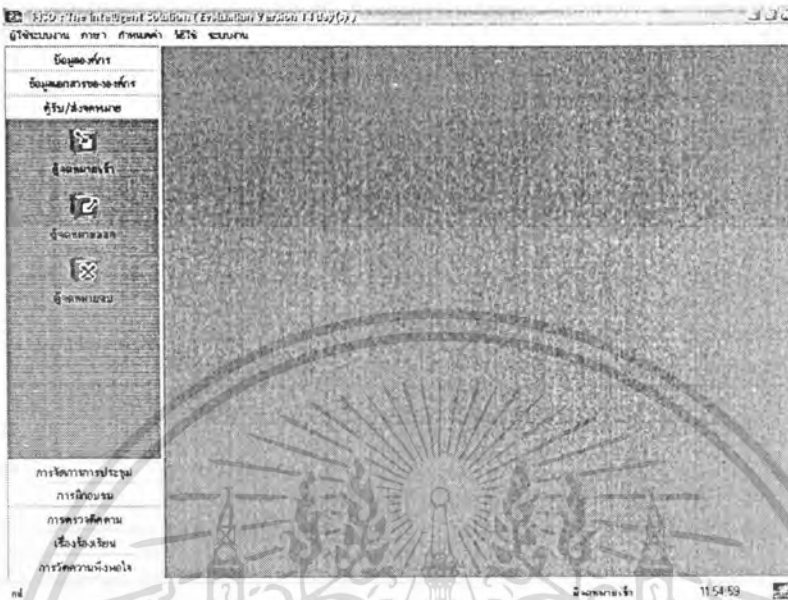
2. เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร มีเมนูย่อยคือการยื่นคำร้องเรื่องเอกสาร การจัดการเอกสาร ตำแหน่งการเก็บเอกสาร สถานที่เก็บเอกสารและบันทึกคุณภาพ



ภาพผนวกที่ 14 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร

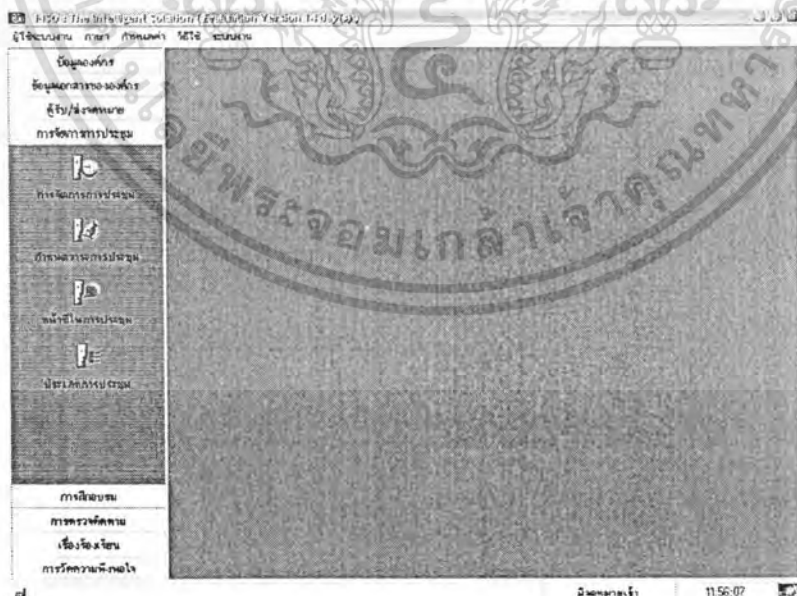
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมนูหลักหัวข้อ ตู้รับ / ส่งจดหมาย มีเมนูย่อยคือตู้จดหมายเข้า ตู้จดหมายออกและตู้จดหมายลบ



ภาพผนวกที่ 15 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ ตู้รับ / ส่งจดหมาย

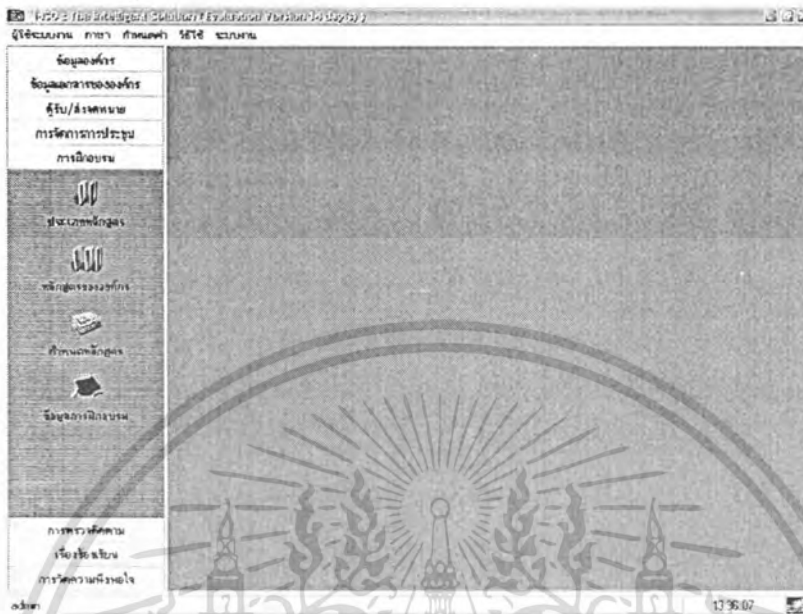
4. เมนูหลักหัวข้อ การจัดการการประชุม มีเมนูย่อยคือการจัดการการประชุม กำหนดวาระการประชุม หน้าที่ใช้ในการประชุมและประเภทการประชุม



ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การจัดการการประชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม มีเมนูย่อยคือประเภทหลักสูตร หลักสูตรขององค์กร กำหนดหลักสูตรและข้อมูลการฝึกอบรม



ภาพผนวกที่ 17 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม

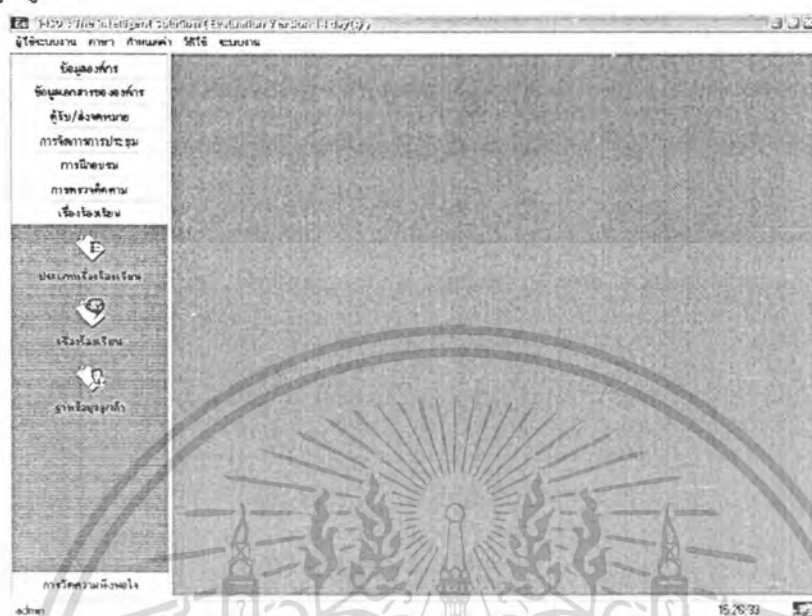
6. เมนูหลักหัวข้อ การตรวจติดตาม มีเมนูย่อยคือกำหนดแผนการตรวจติดตาม รายงานการตรวจติดตาม แผนการตรวจติดตามและคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง



ภาพผนวกที่ 18 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การตรวจติดตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เมนูหลักหัวข้อ เรื่องร้องเรียน มีเมนูย่อยคือประเภทเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และฐานข้อมูลลูกค้า



ภาพผนวกที่ 19 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ เรื่องร้องเรียน

8. เมนูหลักหัวข้อ การวัดความพึงพอใจ มีเมนูย่อยคือกำหนดค่าความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ แบบสอบถาม บันทึกผลคะแนนและผลการวัดความพึงพอใจ



ภาพผนวกที่ 20 หน้าจอเมนูหลักหัวข้อ การวัดความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเริ่มใช้งานโปรแกรม

โดยเริ่มจากเมื่อ Double Click เข้าสู่โปรแกรม i-ISO: The Intelligent Solution ก็จะเข้าสู่หน้าจอเมนูหลัก ทำการเลือกภาษาที่ปุ่ม Language เปลี่ยนเป็นภาษาไทยเพื่อสะดวกต่อการใช้งาน เมื่อโปรแกรมได้เปลี่ยนเป็นภาษาไทยการเริ่มต้น โปรแกรมจำเป็นต้องใส่ข้อมูลต่างๆขององค์กรเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการของระบบต่อไป



ภาพผนวกที่ 21 หน้าจอการเปลี่ยนแปลงภาษา


ฐานข้อมูลองค์กร

1. ทำการ Click ไปเมนูหลัก ข้อมูลองค์กร จะเข้าสู่เมนูย่อยต่างๆ โดยเมนูหลักนี้เป็นเมนูทั่วไปที่สามารถตรวจค้นและแก้ไขรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับองค์กรซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการโปรแกรม ISO
2. Click ไปที่ปุ่มเมนูย่อย ฐานข้อมูลองค์กร ก็จะพบรายละเอียดของเมนูย่อยซึ่งมีดังนี้ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ระดับอำนาจหน้าที่ ระดับการศึกษา
3. เลือกรายละเอียดข้อมูลหน่วยงาน หน้าจอของหน่วยงานที่ต้องการจะเกิดขึ้น
4. เลือกไปที่รหัส ISO หน่วยงาน ISO CENTER

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้







ภาพผนวกที่ 22 หน้าจอหน่วยงาน

5. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

กำหนดผังองค์กร

1. Click ไปที่ปุ่มกำหนดผังองค์กร จะมีรายละเอียดผังขององค์กรปรากฏบนหน้าจอ

ในส่วนด้านงานการควบคุม ISO จะมีการกำหนดสัญลักษณ์ของหน่วยงานตามรูปภาพที่กำหนด

-  หน่วยงานหลัก
-  หน่วยงานย่อย
-  หัวหน้าหน่วยงาน
-  ตำแหน่งพนักงาน

ภาพผนวกที่ 23 สัญลักษณ์ของหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 24 หน้าจอกำหนดผังองค์กร

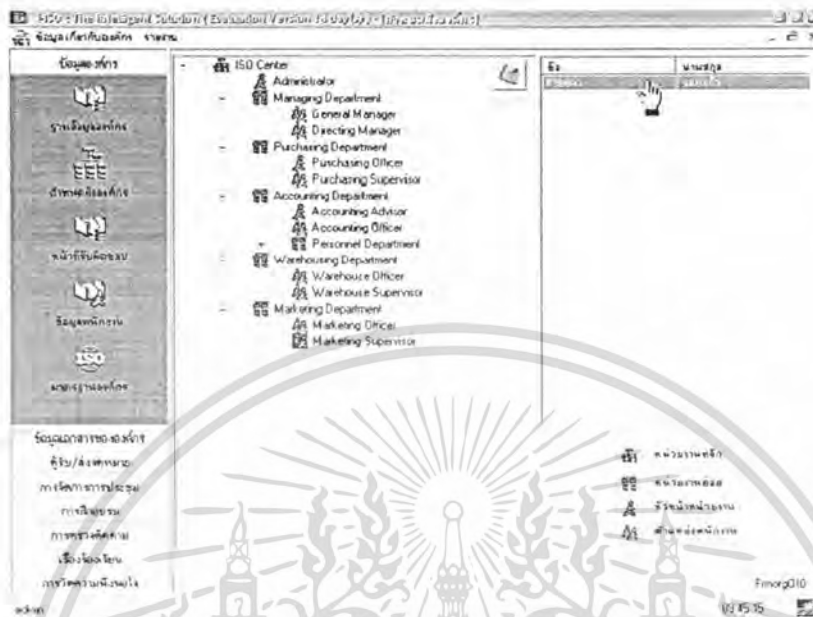
2. ทำการ Click ไป เพื่อให้โปรแกรมแสดงรายละเอียดของแต่ละฝ่ายว่ามีตำแหน่งใดเมื่อ Click ไปที่รายละเอียดของ Marketing Supervisor จะปรากฏชื่อของพนักงาน สายสุดท้าย ร่องแก้ว



ภาพผนวกที่ 25 หน้าจอการเพิ่มตำแหน่งใหม่หรือการกำหนดหัวหน้าหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทำการเลือกไปที่ชื่อสายสุคา รองแก้ว เพื่อดูรายละเอียดต่อไป



ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอการเลือกชื่อพนักงาน

4. เมื่อทำการเลือกชื่อพนักงานก็จะขึ้นหน้าจอข้อมูลพนักงานที่ต้องการทราบรายละเอียดมีดังนี้ รหัส ชื่อ นามสกุล เพศ สถานภาพ วันที่รับตำแหน่ง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล วันที่รับเข้า และคั่นหา ไปที่ข้อมูลประวัติการทำงาน ได้ว่า สายสุคา รองแก้ว เคยรับตำแหน่งใดบ้าง ทำให้ทราบข้อมูลพนักงานคนนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อ 29

ตำแหน่ง: ผู้จัดการ

เลข: 1001

สถานะภาพ: โสด

วันที่รับผิดชอบ: 10/17/2002

ชื่อ: 982 วิชา วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทร: 02256007

อีเมล: namada@ramada.com

วันที่รับผิดชอบ: 10/17/2002

วันที่หมดอายุ: -

ปุ่ม: อนุมัติ / อนุมัติ / อนุมัติ

ตำแหน่ง	ชื่อ	หน่วยงาน	วันที่รับผิดชอบ	สถานะ
10-17/2002	Marketing Supervisor	Marketing Department	วันที่รับผิดชอบ	สถานะ

01/17/2007 01:45:28

ภาพผนวกที่ 27 หน้าจอข้อมูลพนักงาน

หน้าที่รับผิดชอบ

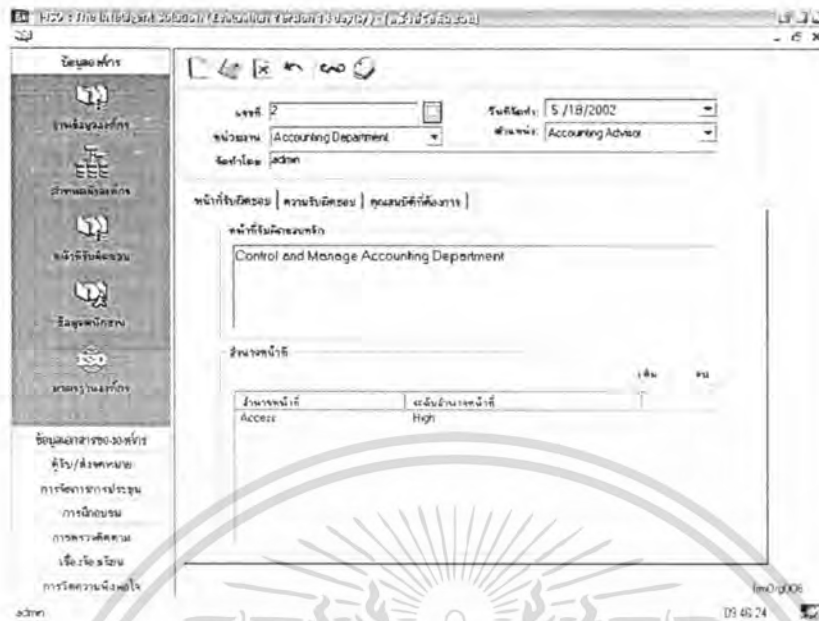
1. Click ไปที่เมนูย่อย หน้าที่รับผิดชอบ ก็จะสามารถทราบรายละเอียดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน โดยจะค้นหาที่หน่วยงานเช่น Accounting Department ซึ่งจะทราบถึงหน้าที่รับผิดชอบหลัก

2. ถ้าต้องการจะเพิ่มหน้าที่ก็ไปที่ปุ่ม เพิ่ม

3. ถ้าต้องการจะลบหน้าที่ก็ไปที่ปุ่ม ลบ

ต่อจากนั้นก็สามารทราบอำนาจหน้าที่และระดับอำนาจหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 28 หน้าจอหน้าทริบผัดชอบ

ข้อมูลพนักงาน

ในส่วนหน้าจอข้อมูลพนักงาน ถ้าต้องการทราบข้อมูลพนักงานคนอื่น ก็จะค้นหาจากฝ่ายงานที่ต้องการแล้วตรวจสอบรายชื่อหรือค้นหาจาก

1. ปุ่ม  เพื่อค้นหาพนักงานนั้นๆ ซึ่งเมื่อค้นหาข้อมูลพนักงาน ก็สามารถทราบรายละเอียดประวัติการทำงานของพนักงานคนนั้นว่าเคยรับตำแหน่งใดมาบ้าง และตำแหน่งปัจจุบันคือตำแหน่งใด
2. ปุ่ม ย้ายตำแหน่ง เพื่อเปลี่ยนแปลงตำแหน่งพนักงานคนนั้น
3. ปุ่ม ประวัติการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบว่าเคยรับการฝึกอบรมใดบ้างแล้วและควรรับการฝึกใดอีกบ้างในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพหน้าจอของโปรแกรม

ชื่อพนักงานใหม่: William Chen

ตำแหน่งปัจจุบัน:

หน่วยงาน:	ตำแหน่ง:	วันที่มีงานประจำ:
Accounting Department	Accounting Advisor	11/23/2002

ตำแหน่งใหม่:

หน่วยงาน:	ตำแหน่ง:	วันที่รับตำแหน่ง:
Managing Department	General Manager	11/23/2002

แสดงประวัติการทำงาน

ประวัติการทำงาน	วันที่เริ่มการฝึก	ผลการฝึกอบรม	สถานะความจำ
-----------------	-------------------	--------------	-------------

ประวัติการทำงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม:

ประวัติการทำงาน	สถานะความจำ
Business Bank A...	จำเป็น
Management bu...	จำเป็น

ImOrig01S

ภาพผนวกที่ 30. หน้าจอช่วยตำแหน่ง

มาตรฐานองค์กร

เมนูย่อย มาตรฐานองค์กร ซึ่งเป็นเมนูย่อยสุดท้ายของเมนูหลัก ข้อมูลองค์กร โดยเป็นเมนูที่จะต้อง

ต่างๆ ของ ISO

1. ตั้งระบบว่าองค์กรดำเนินการ ISO ประเภทใดเมื่อเลือกแล้วก็จะปรากฏข้อกำหนดต่างๆ ของ ISO
2. ปุ่ม เพิ่ม คือ การเพิ่มข้อกำหนด ISO
3. ปุ่ม ลบ คือ การลบข้อกำหนดที่ไม่ต้องการไม่จำเป็น
4. ปุ่ม ยกเลิก คือ ปฏิเสธข้อกำหนดและออกจากหน้าจอนี้ไป
5. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐาน ISO:	3	
อธิบาย ISO:	ISO14001	
รายละเอียด ISO:	Control Environment	
หมายเลขข้อกำหนด	รายละเอียดข้อกำหนด	
215	Air Control	
หมายเลขข้อกำหนด	รายละเอียดข้อกำหนด	เพิ่ม
236	Water Control	ลบ
		ยกเลิก

(mDrg019)

ภาพผนวกที่ 31 หน้าจอมาตรฐานองค์กร

การเข้าสู่เมนูย่อยของข้อมูลองค์กรเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการใส่ข้อมูลเพื่อนำเป็นฐานข้อมูลในการเชื่อมโยงโปรแกรมของระบบให้มีความสัมพันธ์ในการดำเนินการของโปรแกรม ซึ่งในส่วน of ฐานข้อมูลองค์กรจะทำการเก็บข้อมูลอยู่ใน Server ของบริษัท

การสร้างทางเดินเอกสาร

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ การจัดการเอกสาร
3. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือค้นข้อมูลได้โดย Click ปุ่ม  จากช่องประเภทของเอกสารหรือพิมพ์ข้อความในช่องเลขที่เอกสารหรือรายละเอียดของเอกสารแล้ว Click ปุ่มค้นหาหรือค้นข้อมูล
4. Click ที่ปุ่ม  **ตามต้นเอกสาร**



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 32 หน้าจอการจัดการเอกสาร



ภาพผนวกที่ 33 ปุ่มสร้างทางเดินเอกสาร


6. จะปรากฏหน้าจอของการสร้างทางเดินเอกสารใหม่ จากนั้น Click ปุ่ม  เพื่อเลือกชื่อของหน่วยงานและกลุ่มเอกสารที่ต้องการ แล้ว Click ปุ่ม  สร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่ 34 หน้าจอสร้างทางเดินเอกสารใหม่

7. Click ปุ่ม  เพื่อเพิ่มพนักงาน

ภาพผนวกที่ 35 ปุ่มเพิ่มพนักงาน

8. จะปรากฏหน้าจอ เลือกบุคลากร แล้ว Click ปุ่ม  เพื่อเลือกหน่วยงาน ตำแหน่ง และชื่อของบุคลากรที่ต้องการ แล้ว Click ปุ่ม ตกลง

ภาพผนวกที่ 36 หน้าจอเลือกบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. จะพบกับสัญลักษณ์ของบุคคลพร้อมชื่อของบุคคลที่เลือกไว้ปรากฏขึ้นบนหน้าจอ



ภาพผนวกที่ 37 สัญลักษณ์แทนบุคคล

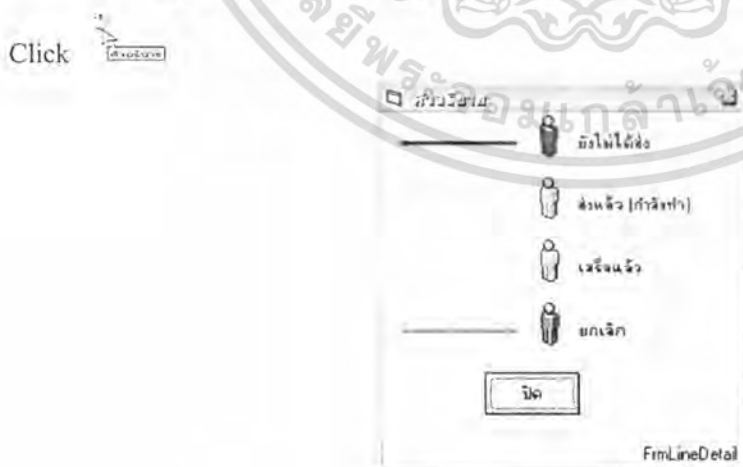
10. ทำเช่นเดียวกับข้อ 7 และ 8 อีกครั้ง (ระบบต้องการบุคลากรอย่างน้อย 2 คน)

11. Click ปุ่ม  เพื่อทำการลากเส้นทางเดินเอกสารจากบุคคลที่ 1 ไปยังบุคคลที่ 2 แล้วระยะเวลาเดินทางของเอกสารจะปรากฏขึ้นบนเส้นทางเดินเอกสารด้วย



ภาพผนวกที่ 38 หน้าจอเส้นทางเดินเอกสาร

12. ถ้าต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสีของเส้นทางเดินเอกสาร




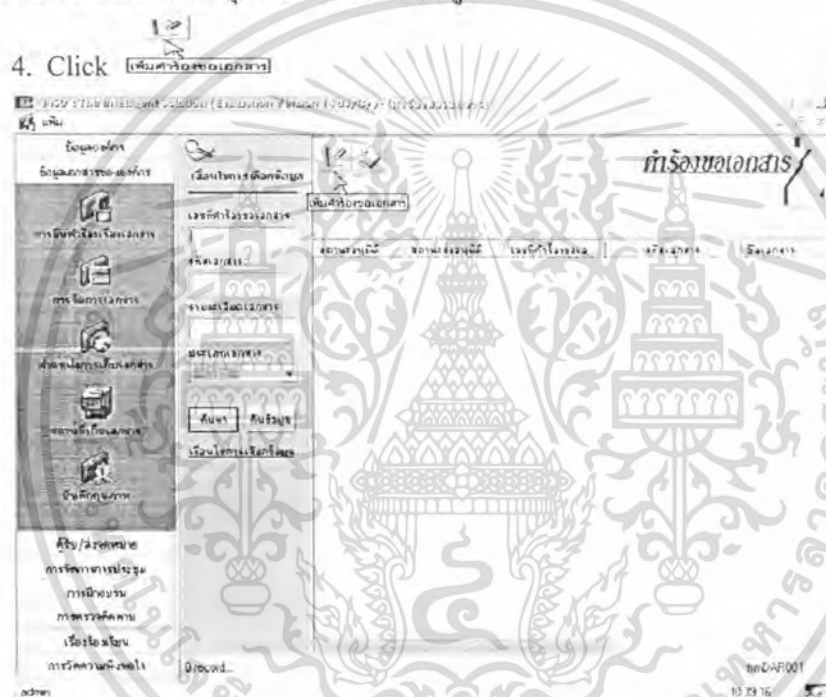
ภาพผนวกที่ 39 หน้าจอคำอธิบายเส้นทางเดินเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


13. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click ปุ่ม ปิด แล้ว Click 

การเพิ่มคำร้องขอเอกสาร

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ การยื่นคำร้องเรื่องเอกสาร
3. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือค้นข้อมูลได้โดย Click ปุ่ม  จากช่องประเภทเอกสารหรือพิมพ์ข้อความในช่องเลขที่คำร้องเอกสาร รหัสเอกสารหรือรายละเอียดเอกสาร แล้ว Click ปุ่มค้นหาหรือค้นข้อมูล



ภาพผนวกที่ 40 หน้าจอคำร้องขอเอกสาร

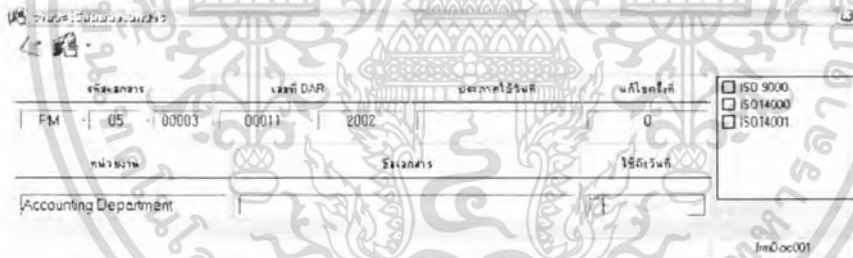
5. สามารถเลือกรายละเอียดของคำร้องขอเอกสาร โดย Click  ที่ท้ายช่องของหน่วยงาน ผู้ขอ วัตถุประสงค์หรือประเภทเอกสาร ส่วนช่องของเหตุผล ทางเดินเอกสารและผู้ทบทวน สามารถพิมพ์เพิ่มเติมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




ภาพผนวกที่ 41 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอเอกสาร

6. สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของเอกสารฉบับนี้ได้โดย Click



ภาพผนวกที่ 42 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอเอกสารเพิ่มเติม

7. สามารถนำเข้าเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของไฟล์ที่เป็น Microsoft Word , Microsoft


Excel , Microsoft Powerpoint และ Document Image ได้ โดย Click ที่ปุ่ม  แล้วจะปรากฏไฟล์นั้นๆบนหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

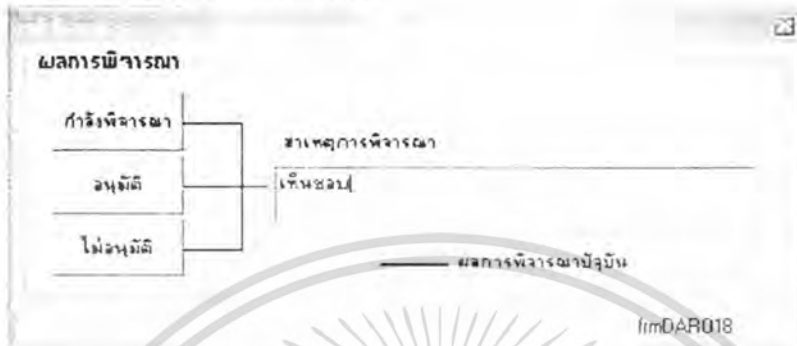


ภาพผนวกที่ 44 หน้าจอตู้จดหมาย


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

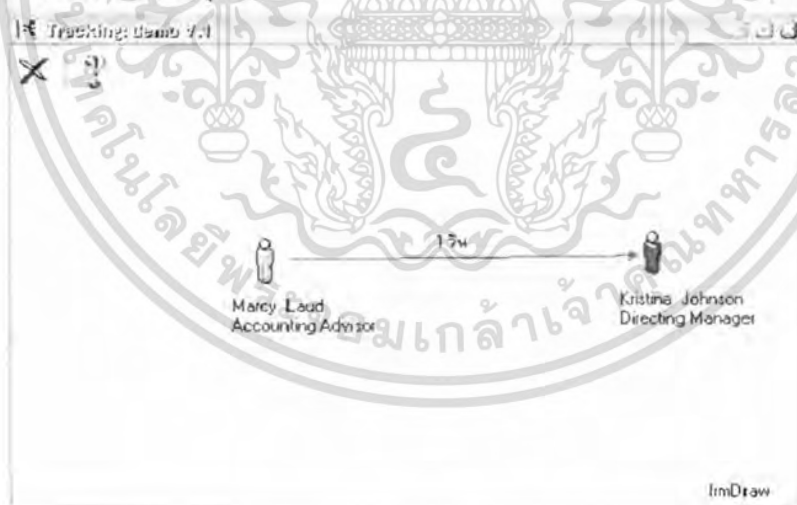
11. Click  เพื่อทำการอนุมัติเอกสาร ซึ่งจะให้เลือกพิจารณาเอกสารและยังอธิบายถึงสาเหตุของการพิจารณาเอกสารด้วย




ภาพผนวกที่ 45 หน้าจอการอนุมัติเอกสาร

12. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

13. Click  แล้วจะพบกับหน้าจอแสดงสถานะของเอกสารในรูปแบบของทางเดินของเอกสารในขณะปัจจุบัน



ภาพผนวกที่ 46 หน้าจอแสดงสถานะของเส้นทางเดินเอกสาร

14. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ถ้าต้องการดูข้อความในเอกสาร Click  ก็จะปรากฏไฟล์ของเอกสารฉบับนั้นขึ้นมา



ภาพผนวกที่ 49 หน้าจอไฟล์ของเอกสาร

6. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

7. ถ้าต้องการทราบถึงรายละเอียดประเภทเอกสาร Click  ก็จะแสดงข้อมูลรหัสและประเภทของเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 50 หน้าจอประเภทเอกสาร


8. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click

9. ถ้าต้องการกำหนดความสัมพันธ์ของเอกสาร Click ก็จะปรากฏ

หน้าจอที่สามารถทำการส่งจดหมายได้โดย Click หน้าจอนี้แบ่งได้เป็น 2 ส่วนส่วนของเอกสารหลัก มีรายละเอียดคือ ประเภทเอกสาร หน่วยงาน รหัสเอกสาร รายละเอียดเอกสาร ผู้ออกเอกสาร ผู้อนุมัติ รายชื่อผู้ถือครอง และส่วนของเอกสารที่เกี่ยวข้องคือ ประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน รหัสเอกสาร รายละเอียด รายชื่อผู้ถือครองและไฟล์ของเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่ 51 หน้าจอกำหนดความสัมพันธ์เอกสาร

10. เมื่อดำเนินการที่หน้าจอหน้าจอสุดท้าย ให้ Click 

ตำแหน่งการเก็บเอกสาร

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ ตำแหน่งการเก็บเอกสาร
3. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือค้นข้อมูลได้โดย Click

ปุ่ม  จากช่องประเภทเอกสารหรือพิมพ์ข้อความลงในช่องเลขที่เอกสาร รายละเอียดเอกสารก็ได้ แล้ว Click ปุ่ม ค้นหาหรือค้นข้อมูล หน้าจอจะปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับรหัสเอกสาร ชื่อเอกสาร เวอร์ชัน เพิ่มและลบข้อมูลของเอกสารทั้งหมดที่อยู่ในประเภทที่เลือก

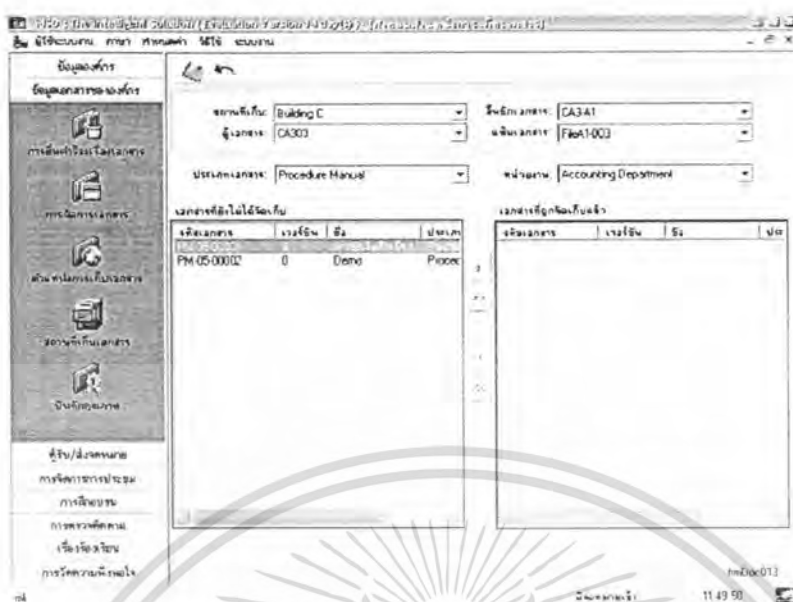
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 52 หน้าจอตำแหน่งการเก็บเอกสาร

4. เมื่อต้องการทราบรายละเอียดของสถานที่เก็บเอกสาร Click  หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของรหัสเอกสาร ชื่อเอกสารและเวอร์ชันของเอกสาร
5. เมื่อต้องการทราบรายละเอียดของคู่มือเอกสาร Click  หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของ รหัสเอกสาร ชื่อเอกสารและเวอร์ชันของเอกสาร
6. เมื่อต้องการทราบรายละเอียดของลิ้นชักเอกสาร Click  หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของรหัสเอกสาร ชื่อเอกสารและเวอร์ชันของเอกสาร
7. เมื่อต้องการทราบรายละเอียดของแฟ้มเอกสาร Click  หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของรหัสเอกสาร ชื่อเอกสารและเวอร์ชันของเอกสาร
8. เมื่อต้องการทราบรายละเอียดของการกำหนดตำแหน่งการเก็บเอกสาร Click  หน้าจอจะแสดงรายละเอียดของสถานที่เก็บ ลิ้นชักเอกสาร คู่มือเอกสาร แฟ้มเอกสาร ประเภทเอกสาร หน่วยงาน รายละเอียดของเอกสารที่ยังไม่ได้จัดเก็บและเอกสารที่ถูกจัดเก็บแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 53 หน้าจอกำหนดตำแหน่งการเก็บเอกสาร

9. สำหรับเอกสารฉบับใดที่เค็มยังไม่ได้ทำการจัดเก็บแต่ปัจจุบันได้ทำการจัดเก็บแล้ว ให้เลื่อนแถบสีไปวางที่เอกสารฉบับนั้น แล้ว Click > เพื่อให้ชื่อของเอกสารฉบับนั้นอยู่ในส่วนของเอกสารที่ได้จัดเก็บแล้ว



ภาพผนวกที่ 54 หน้าจอการจัดเก็บเอกสาร

การบันทึกคุณภาพ

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ ข้อมูลเอกสารขององค์กร
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ บันทึกคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. หน้าจอจะแสดงรายการเอกสารคุณภาพซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือส่วนแรกจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารได้แก่ ประเภทเอกสาร หน่วยงาน รหัสเอกสาร รายละเอียดเอกสาร ครั้งที่และวันที่แก้ไขเอกสาร ส่วนที่สองแสดงเอกสารแบบฟอร์มบันทึกคุณภาพ ได้แก่ รหัสเอกสาร รายละเอียดเอกสาร ชื่อ-นามสกุลของผู้ทำการแก้ไข ครั้งที่และวันที่แก้ไขเอกสาร ส่วนที่สามแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารบันทึกคุณภาพ ได้แก่ ลำดับ รหัสเอกสาร วันที่บันทึกและค่าค้นหา

หน้าจอแสดงรายการเอกสารคุณภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร

ประเภทเอกสาร: PM - Procedure Manual

หน่วยงาน: 05 Accounting Department

รหัสเอกสาร: PM 05 00002

รายละเอียด: 00000

ลำดับแก้ไข / วันที่: 0 / 23/11/2007

เอกสารแบบฟอร์มบันทึกคุณภาพ

รหัสเอกสาร: PM 05 00001

รายละเอียด: สูงศักดิ์ ใจดี

ลำดับแก้ไข / วันที่: 0 / 17/10/2005

ชื่อ: W. Wong

นามสกุล: Chan

ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร	วันที่บันทึก	ผู้บันทึก
PM - Procedure Manual	PM 05 00002	23/11/2007	สูงศักดิ์ ใจดี
PM - Procedure Manual	PM 05 00001	17/10/2005	W. Wong Chan

ภาพผนวกที่ 55 หน้าจอบันทึกคุณภาพ

ผู้จดหมายเข้า

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ ผู้รับ / ส่งจดหมาย
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ ผู้จดหมายเข้า
3. หน้าจอจะแสดงของหัวข้อของจดหมายที่เข้ามาถึงผู้ใช้คือสถานะของจดหมาย ชื่อเรื่อง จาก (ชื่อผู้ส่ง)และวันที่ได้รับจดหมาย
4. เมื่อต้องการดูข้อความในจดหมายก็เลื่อนแถบสี ไปยังจดหมายฉบับที่ต้องการดูข้อความในจดหมายฉบับนั้นก็จะแสดงอยู่ส่วนล่างของหน้าจอ
5. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถพิมพ์หัวข้อเรื่องที่ต้องการลงในช่องแล้วกดปุ่ม ค้นหาหรือปุ่ม ค้นหาข้อมูลได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



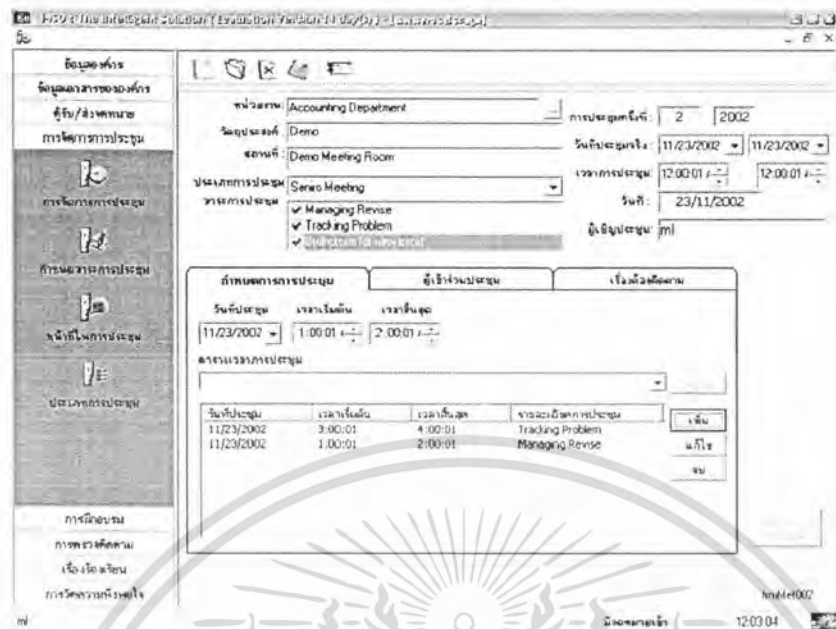
ภาพผนวกที่ 59 หน้าจอรายละเอียดการประชุม

4. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

การจัดการการประชุม

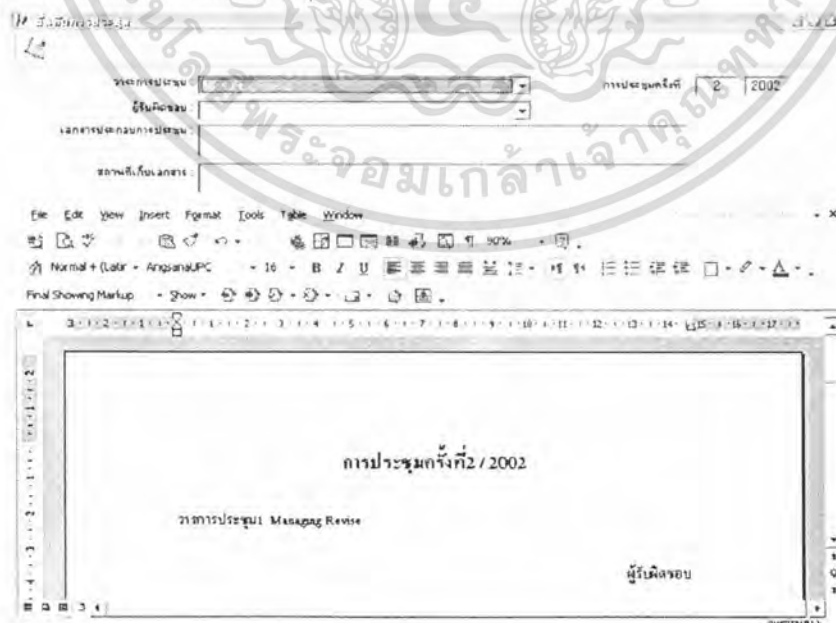
1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การจัดการการประชุม
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ การจัดการการประชุม
3. Click  แล้วจะพบกับหน้าจอรายละเอียดของแผนการประชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





ภาพผนวกที่ 60 หน้าจอแผนการประชุม

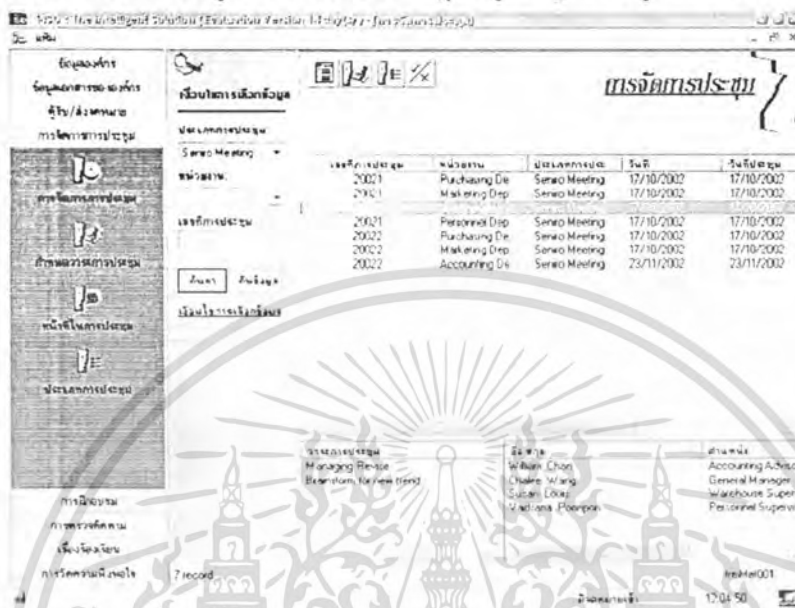
4. เมื่อต้องการส่งแผนการประชุมดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น ให้ Click 
5. เมื่อต้องการทราบถึงรายละเอียดของบันทึกการประชุม ให้ Click  จะปรากฏหน้าจอที่มีรายละเอียดของวาระการประชุม ผู้รับผิดชอบ เอกสารการประชุม สถานที่เก็บเอกสารครั้งที่ประชุมและไฟล์เอกสารการประชุม



ภาพผนวกที่ 61 หน้าจอบันทึกการประชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

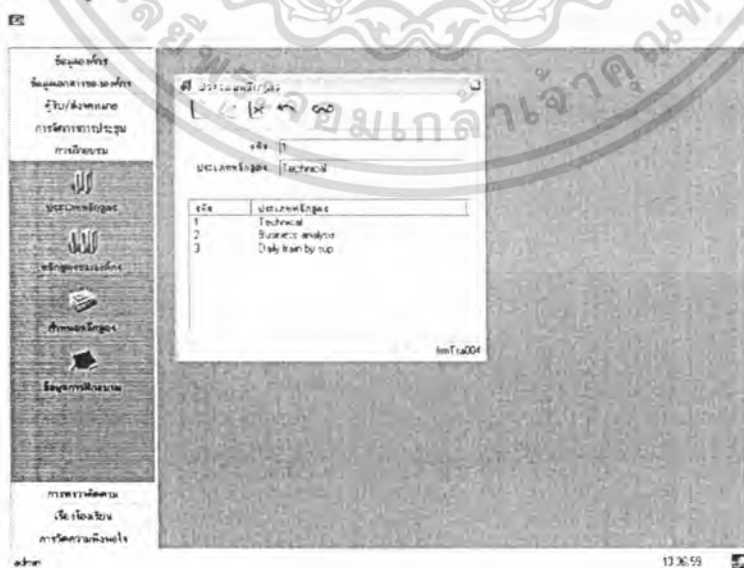
6. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือคืนข้อมูลได้โดย Click ปุ่ม  จากช่องประเภทการประชุม หน่วยงานหรือพิมพ์ข้อความลงในช่องเลขที่การประชุม แล้ว Click ปุ่ม  ค้นหาหรือคืนข้อมูล หน้าจอจะปรากฏข้อมูลในฐานข้อมูลทั้งหมดตามต้องการ



ภาพผนวกที่ 62 หน้าจอการจัดการประชุม

ประเภทหลักสูตร

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ ประเภทหลักสูตร จะปรากฏหน้าจอที่แสดงรายละเอียดของรหัสและประเภทหลักสูตร



ภาพผนวกที่ 63 หน้าจอประเภทหลักสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

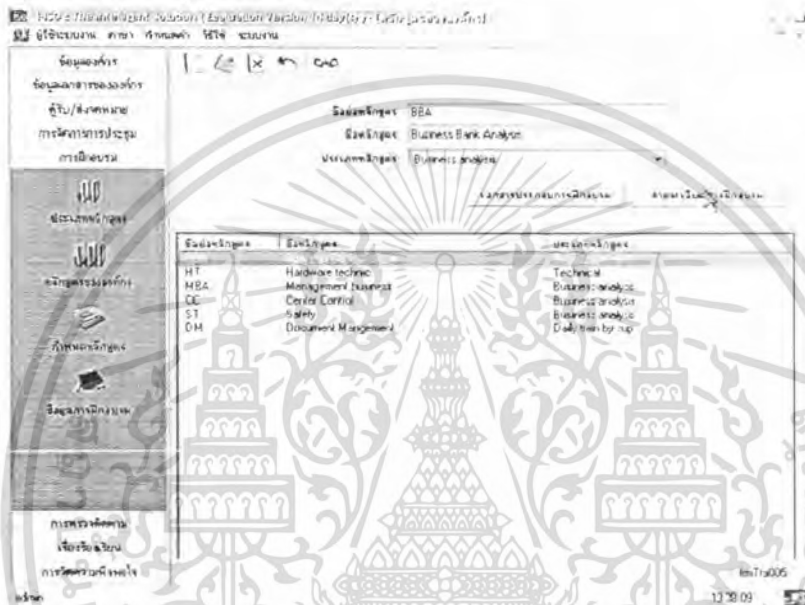
3. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click

หลักสูตรรองกักร

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม

2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ หลักสูตรขององค์กรจะปรากฏหน้าจอที่แสดงรายละเอียด

ของชื่อหลักสูตร ชื่อหลักสูตรและประเภทหลักสูตร



ภาพผนวกที่ 64 หน้าจอหลักสูตรขององค์กร

3. เมื่อต้องการทราบถึงรายละเอียดของการฝึกอบรม ให้ Click ปุ่ม รายละเอียด การฝึกอบรม จะแสดงถึงชื่อหลักสูตร ประเภทหลักสูตร วันเริ่มประชุม วันจบการประชุมและ ผู้สอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหลักสูตร: Business Bank Analysis
 ประเภทหลักสูตร: Business analysis

รายละเอียดการฝึกอบรม
 เริ่ม: 1 / 5 / 2002 จบ: 7 / 5 / 2002
 ผู้สอน: Mr. John Kimbe

เริ่ม	จบ	ผู้สอน
01/05/2002	07/05/2002	Mr. John Kimbe
08/05/2002	17/05/2002	Ms. Nancy Green
09/06/2002	10/06/2002	Ms Suwanna

ภาพผนวกที่ 65 หน้าจอรายละเอียดการฝึกอบรม

4. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click

การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหน่วยงาน / ตำแหน่ง

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ กำหนดหลักสูตร
3. จะปรากฏหน้าจอการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหน่วยงาน / ตำแหน่ง

ซึ่งสามารถ Click เพื่อเลือกหน่วยงาน ประเภทหลักสูตรและตำแหน่ง และเลือกหัวข้อว่าจำเป็น ต้องฝึกอบรมหรือควรจะฝึกอบรม โดย Click จะปรากฏรหัส ชื่อหลักสูตรและประเภท หลักสูตรขึ้น

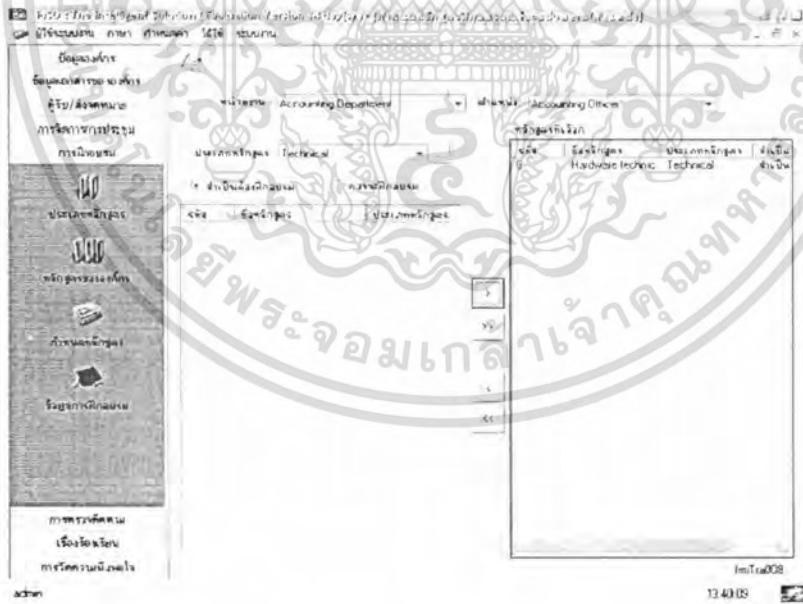
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 66 หน้าจอการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหน่วยงาน / ตำแหน่ง

4. เมื่อต้องการที่จะเลือกหลักสูตรใด ให้เลื่อนแถบสีไปยังหลักสูตรนั้นแล้ว Click

▶ หลักสูตรที่เลือกจะอยู่ในส่วนของหลักสูตรที่เลือก

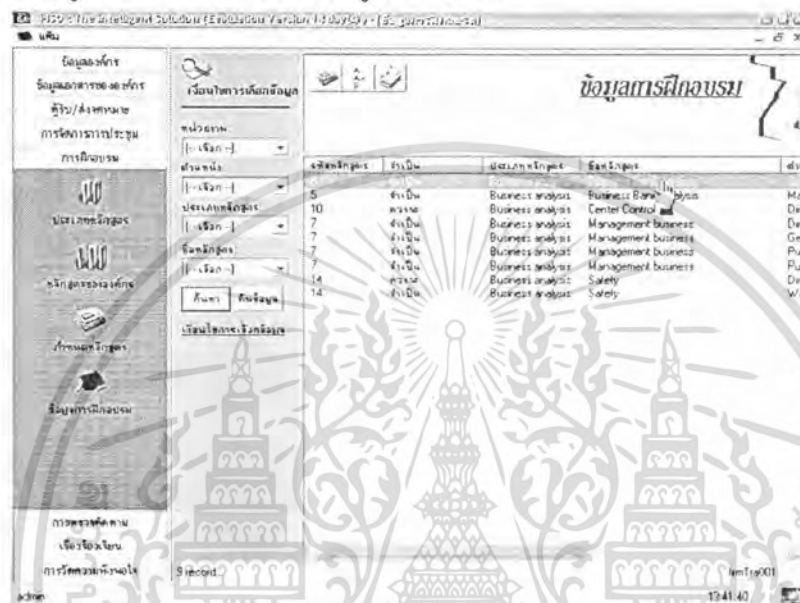


ภาพผนวกที่ 67 หน้าจอการเลือกหลักสูตรการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลการฝึกอบรม

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การฝึกอบรม
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ ข้อมูลการฝึกอบรม
3. จะปรากฏหน้าจอที่แสดงรายละเอียดของรหัสหลักสูตร ความจำเป็น ประเภทหลักสูตร ชื่อหลักสูตร ตำแหน่งและชื่อของผู้เข้าฝึกอบรม



ภาพผนวกที่ 68 หน้าจอข้อมูลการฝึกอบรม

4. เมื่อต้องการทราบประวัติการฝึกอบรมของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ให้เลื่อนแถบสีไปตรงที่ต้องการ แล้ว Double Click จะปรากฏหน้าจอประวัติผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

หน่วยงาน: Managing Department ตำแหน่ง: General Manager

รหัส: 5

ประเภทหลักสูตร: Business analysis

ชื่อหลักสูตร: Business Bank Analysis

ผู้สอน: Mr John Kimbe วันที่ขึ้นฝึกอบรม: 01/05/2002

รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรม

รหัส	ชื่อสกุล	ผลการฝึกอบรม	วันที่รับการฝึก
3	MIS S Sue Chang	ผ่าน	01/05/2002
4	MRS. Chalee Wong	ผ่าน	08/05/2002

รายชื่อผู้ที่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรม

รหัส	ชื่อสกุล	วันที่รับส่งมอบ

lmTia003

ภาพผนวกที่ 69 หน้าจอประวัติผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

5. เมื่อต้องการทราบข้อมูลการฝึกอบรม ให้ Click จะปรากฏหน้าจอเลือกการกรอกคะแนน

ประวัติการฝึกอบรม

เลือกการกรอกคะแนน

กรอกคะแนนสำหรับหลักสูตร

กรอกคะแนนตามพนักงาน

ตกลง ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 70 หน้าจอการเลือกกรอกคะแนน

6. Click ปุ่มตกลง จะปรากฏหน้าจอของ การกรอกข้อมูลตามหลักสูตร ที่มีรายละเอียดคือ หน่วยงาน ชื่อหลักสูตร ประเภทหลักสูตร ตำแหน่ง ลักษณะการฝึกอบรมและรายชื่อพนักงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

หน่วยงาน: Managing Department ตำแหน่ง: Directing Manager

ประเภทกิจกรรม: Business analysis ลักษณะการฝึกอบรม: อบรม

ชื่อกิจกรรม: Center Control บันทึกผลการฝึกอบรม

รายชื่อพนักงานที่ attend

ครั้งที่	ชื่อผู้สอน
1	MISS Kristina Johnson

frmTra009

ภาพผนวกที่ 71 หน้าจอการกรอกคะแนนตามหลักสูตร

7. เมื่อต้องการบันทึกผลการฝึกอบรม เลื่อนแถบสี ไปยังบุคคลที่ต้องการแล้ว Click ปุ่มบันทึกผลการฝึกอบรม จะปรากฏรายละเอียดคือผลการฝึกอบรมของพนักงาน วันที่ฝึกอบรม ชื่อผู้สอน ผล(ผ่านหรือไม่ผ่าน)และรายละเอียดทั้งหมด

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ผลการฝึกอบรมของ: MISS Kristina Johnson

พนักงาน: CC: Center Control

วันที่ฝึกอบรม: 09/08/2002

ผู้สอน: Ms. Suwanna

ผล: ผ่าน ไม่ผ่าน


รายละเอียดทั้งหมด:

ครั้งที่	วันที่ฝึกอบรม	ผู้สอน	ผลการฝึกอบรม	วันที่บันทึกข้อมูล
1	09/08/2002	Ms. Suwanna	ผ่าน	18/10/2002

frmTra012

ภาพผนวกที่ 72 หน้าจอบันทึกการฝึกอบรม

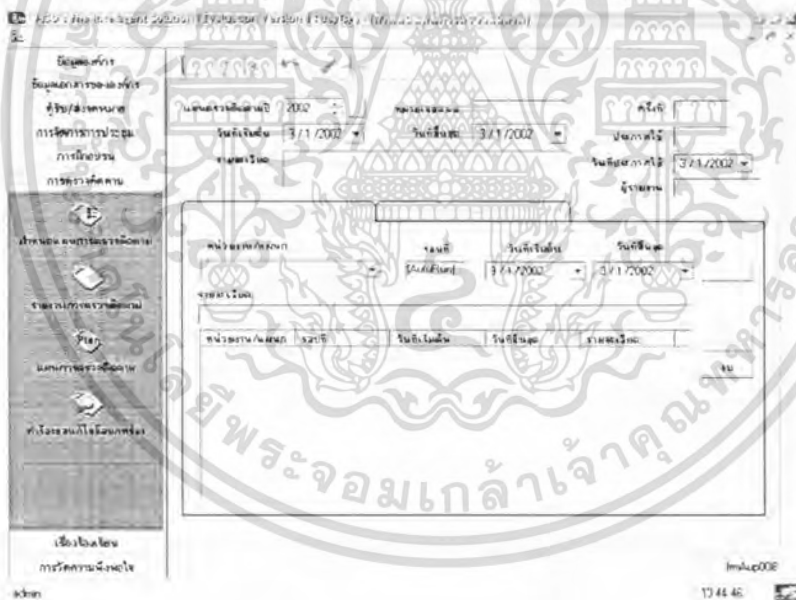
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือคืนข้อมูลได้โดย Click ปุ่ม  จากช่องหน่วยงาน ตำแหน่ง ประเภทหลักสูตรหรือชื่อหลักสูตร แล้ว Click ปุ่มค้นหาหรือคืนข้อมูล

9. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

กำหนดแผนการตรวจติดตาม

1. ทำการ Click ไปที่ปุ่มเมนูหลัก การตรวจติดตาม จะเข้าสู่เมนูย่อย
2. Click ปุ่มเมนูย่อย กำหนดแผนการตรวจติดตาม จากนั้นจะขึ้นหน้าจอกำหนดแผนการตรวจติดตามซึ่งหน้าจอแรกจะเป็นการกำหนดแผนการตรวจโดยในหน้าจอจะต้องมีการระบุแผนการตรวจติดตามปี
3. ให้เลือกว่าตรวจในปีใดและแผนการตรวจจะเริ่มต้นเมื่อใด
4. เลือกหน่วยงาน/แผนก โปรแกรมก็จะทำการ Run รอบที่ตรวจอัตโนมัติตามข้อมูลของหน่วยงาน/แผนกที่มีอยู่



หน่วยงาน/แผนก	วันที่	วันที่เริ่ม	วันที่สิ้นสุด
3/1/2002	3/1/2002	3/1/2002	3/1/2002

ภาพผนวกที่ 73 หน้าจอกำหนดแผนการตรวจติดตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการตรวจติดตาม

1. Click ไปที่เมนูย่อย รายงานการตรวจติดตาม จากนั้นจะขึ้นหน้าจอรายงานการตรวจติดตาม

2. ทำการใส่ข้อมูลรายละเอียด เช่น ใส่รายละเอียดหน่วยงาน Warehousing Department วันที่ เริ่มต้นตรวจจริงและวันที่สิ้นสุดจริงพร้อมระบุผลการตรวจติดตามว่าพบข้อบกพร่องหรือไม่ ส่วนรอบ วันที่เริ่มต้น แผนวันที่สิ้นสุด ซึ่งมีข้อมูลกำหนดเอาไว้ก่อนแล้วในหน้าจอของกำหนดแผนการตรวจติดตาม

จำนวน	วันที่	วันที่เริ่มแผน	วันที่สิ้นสุดแผน	วันที่เริ่มจริง	วันที่สิ้นสุดจริง	ผลการตรวจ
1	10/18/2002	10/18/2002	10/18/2002	10/18/2002	10/18/2002	พบข้อบกพร่อง

ภาพผนวกที่ 74 หน้าจอรายงานการตรวจติดตาม


จากนั้นรายละเอียดที่บันทึกก็จะไป Run ที่รายงานผล โดยการรายงานผล

1. ระบุช่วงเวลาจริง-วันสิ้นสุดจริง พร้อมหมายเหตุ ข้อบกพร่องที่ตรวจพบว่าได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้วซึ่งสามารถตรวจสอบจากหมายเหตุได้ว่าข้อบกพร่องที่ตรวจพบสามารถแก้ไขได้หรือไม่

2. ปุ่ม ตกลง ก็คือการยอมรับกับข้อมูลการรายงานผล

3. ปุ่ม ลบ ก็คือ ลบข้อมูลการรายงานผล ปุ่ม รายละเอียด CAR ก็คือตรวจสอบรายละเอียดของ CAR หน่วยงาน/แผนกนั้นว่าเป็นอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อต้องการกลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

แผนการตรวจติดตาม

1. ทำการClickไปที่เมนูย่อย แผนการตรวจติดตาม จะขึ้นหน้าจอแผนการตรวจติดตาม โดยหน้าจอนี้สามารถตรวจสอบข้อมูลการดำเนินการของแผนการตรวจติดตามต่าง ๆ ได้

2. ใส่ข้อมูลทางด้านซ้ายมือของหน้าจอโดยใส่แผนการตรวจของปีนั้น แผนที่ ครั้งที่ เท่าใด และใส่ช่วงเวลาของแผน

3. กดปุ่ม ค้นหา ก็จะปรากฏหน้าจอแผนการตรวจติดตามของหน่วยงานต่างๆในช่วงระยะเวลานั้น

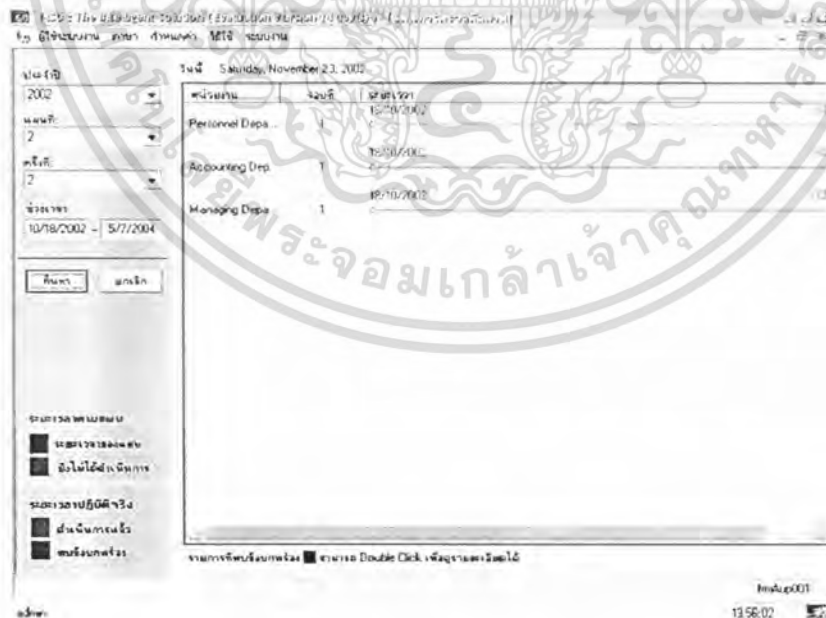
4. ส่วนปุ่ม ยกเลิก ก็คือ ปุ่มที่ปฏิเสธรายละเอียดข้อมูลที่บันทึกไว้

5. ปุ่ม  เป็นปุ่มที่แสดงระยะของแผนแต่ละหน่วยงาน

6. ปุ่ม  เป็นปุ่มที่แสดงข้อมูลของแผนที่กำหนดไว้แล้วแต่ยังไม่ดำเนินการตรวจติดตาม

7. ปุ่ม  เป็นปุ่มที่แสดงรายละเอียดแผนการตรวจติดตามที่ดำเนินการแล้ว

8. ปุ่ม  เป็นปุ่มที่แสดงรายละเอียดของแผนที่ได้ไปทำการตรวจแล้วพบข้อบกพร่อง



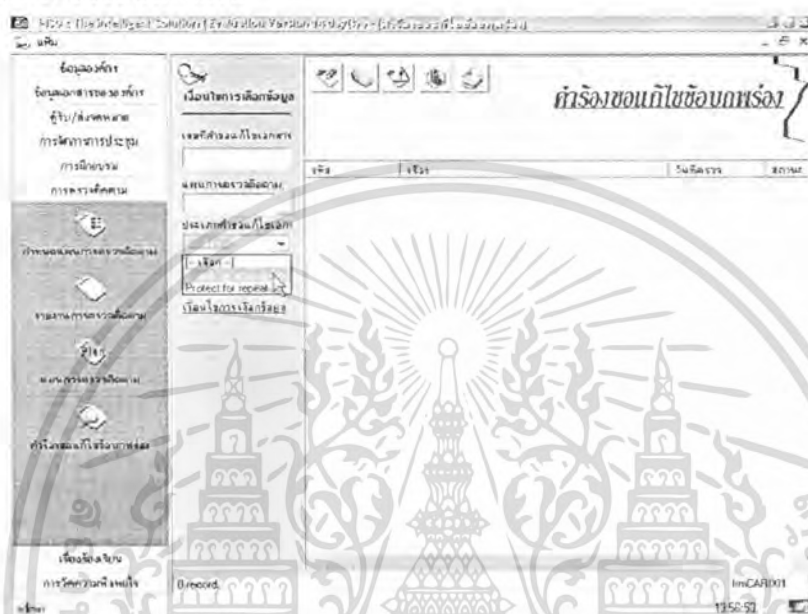
ภาพผนวกที่ 77 หน้าจอแผนการตรวจติดตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง

1. ทำการ Click ไปที่เมนูย่อย คำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง(CAR) ก็จะเข้าสู่หน้าจอ คำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง

2. เลือกประเภทคำขอแก้ไขเอกสารโดยในตัวอย่างโปรแกรมเลือกประเภท Check by internal หรือการตรวจสอบภายใน



ภาพผนวกที่ 78 หน้าจอคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง

เลือกประเภทของ CARแล้วก็จะปรากฏรายละเอียดของ CARต่างๆ โดยในหน้าจะปรากฏรหัสของ CAR ว่าเป็นของหน่วยงานใด เรื่องหรือปัญหาที่ตรวจพบเรื่องใด วันที่ตรวจหรือตรวจพบวัน ไหน และสถานะซึ่งเป็นการบอกว่า CAR เรื่องนี้ปิดแล้วหรือดำเนินการแก้ไขอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลข	ชื่อ	วันลงทะเบียน	สถานะ
200211	ทวงพร(รุ่ง)ร่า เบญจมาศพิชญ์โชติธรรมโรจน์	18/10/2002	ปิด

ภาพผนวกที่ 79 หน้าจอรายละเอียดคำร้องขอแก้ไขชื่อบกพร่อง

ถ้าต้องการอยากทราบรายละเอียดของ CAR ใดก็จะดำเนินการ Click ไปที่ CAR นั้น
เช่น ต้องการทราบรายละเอียด CAR รหัส 200211 ทีมการปิด CAR แล้ว

เลข	ชื่อ	วันลงทะเบียน	สถานะ
200211	ทวงพร(รุ่ง)ร่า เบญจมาศพิชญ์โชติธรรมโรจน์	18/10/2002	ปิด

ภาพผนวกที่ 80 หน้าจอการเลือกคำร้องขอแก้ไขชื่อบกพร่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

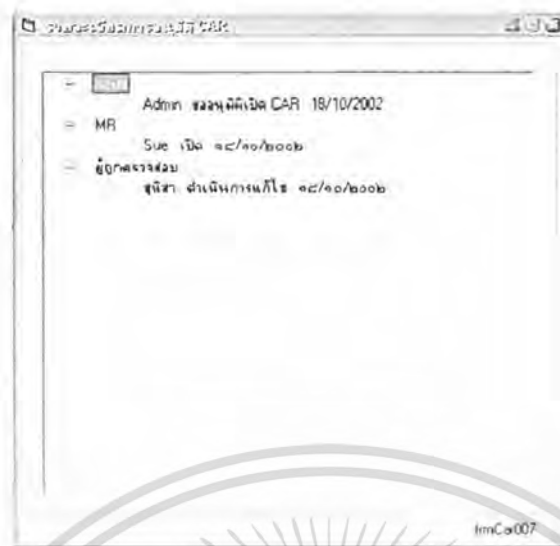
3. ทำการ Click ไปที่ CAR ที่ต้องการแล้วก็จะปรากฏรายละเอียดของ CAR โดยหน้าจอก็จะมีรายละเอียดของแผนการตรวจติดตามว่าเป็น เลขที่ ครั้งที่ รอบที่เท่าใด หน่วยงานที่ตรวจพบ วันที่เริ่มตรวจและสิ้นสุดการตรวจ ใครเป็นผู้ออก CAR และสถานะ CAR รวมทั้งข้อมูลต่างๆของ CAR เช่น ข้อมูลข้อบกพร่องที่พบ ข้อคิดเห็น/เห็นชอบการแก้ไข สาเหตุและการป้องกัน ความเห็นผู้ตรวจ การติดตามผลสิ่งที่ตรวจ ซึ่งรายละเอียดของโปรแกรมผู้ที่รับผิดชอบจะต้องมาทำการบันทึก
4. Click ที่ปุ่ม ดูรายละเอียดการอนุมัติ เมื่อต้องการทราบรายละเอียดการอนุมัติ CAR

เลขที่ CAR	วันที่เปิด CAR	วันที่ปิด CAR	สถานะ CAR
1	2002	1	1
2	2002	1	1
3	2002	1	1
4	2002	1	1
5	2002	1	1
6	2002	1	1
7	2002	1	1
8	2002	1	1
9	2002	1	1
10	2002	1	1

ภาพผนวกที่ 81 หน้าจอสร้างคำร้องขอแก้ไขข้อบกพร่อง

จะปรากฏหน้าจอรายละเอียดการอนุมัติ CAR โดยหน้าจอนี้จะแสดงรายละเอียดของผู้เปิด CAR (Issue) ว่าชื่อใด ขอเปิด CAR วันใดจากนั้นก็จะเป็นหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ (MR) ชื่อใดเปิด CAR ให้วันใด สุดท้ายคือ ผู้ถูกตรวจสอบชื่อใด ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ววันใด


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




ภาพผนวกที่ 82 หน้าจอรายละเอียดการอนุมัติ CAR

5. กลับสู่หน้าจอหลัก, ให้ Click 

เรื่องร้องเรียน

1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ เรื่องร้องเรียน
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ เรื่องร้องเรียน
3. ในส่วนของเงื่อนไขการเลือกข้อมูล สามารถค้นหาหรือค้นข้อมูลได้โดย Click ปุ่ม  จากช่องประเภทข้อร้องเรียนหรือพิมพ์ข้อความในช่องข้อร้องเรียนเลขที่หรือข้อร้องเรียนแล้ว Click ปุ่มค้นหาหรือค้นข้อมูล

4. Click  จะปรากฏรายละเอียดของข้อร้องเรียนคือเลขที่ วันที่ ประเภทข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้รับเรื่อง ระดับความรุนแรงและข้อร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 83 หน้าจอข้อร้องเรียน

สร้างแบบสอบถาม


1. Click ที่เมนูหลักหัวข้อ การวัดความพึงพอใจ
2. Click ที่เมนูย่อยหัวข้อ แบบสอบถาม
3. Click **สร้างแบบสอบถาม** จะปรากฏหน้าจอสร้างแบบสอบถามที่มีรายละเอียดของเลขที่แบบสอบถาม วันที่ออกแบบสอบถาม ชื่อแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ รูปแบบคะแนน รายการ คำถามและข้อเสนอแนะ

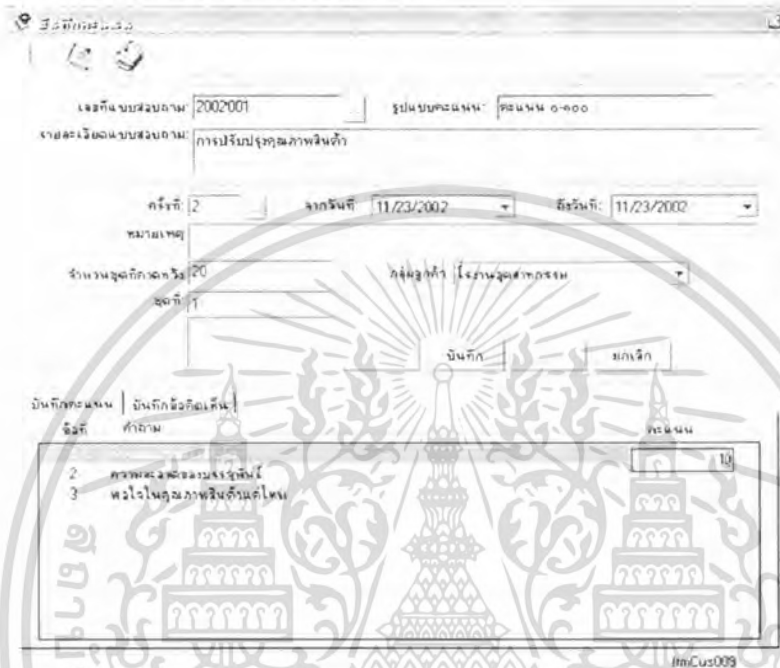
แบบสอบถาม วันที่ออกแบบสอบถาม ชื่อแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ รูปแบบคะแนน รายการ คำถามและข้อเสนอแนะ



ภาพผนวกที่ 84 หน้าจอสร้างแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อต้องการบันทึกผลคะแนน Click  จะปรากฏหน้าจอการบันทึกคะแนน ที่มีรายละเอียดของเลขที่แบบสอบถาม รูปแบบคะแนน รายละเอียดแบบสอบถาม ครั้งที่ออกแบบสอบถาม วันที่ออกและเก็บแบบสอบถาม หมายเลข จำนวนชุดที่คาดหวัง กลุ่มลูกค้า เลขที่ชุดแบบสอบถาม การบันทึกคะแนนและความคิดเห็น



เลขที่แบบสอบถาม: 2002001 รูปแบบคะแนน: คะแนน 0-100

รายละเอียดแบบสอบถาม: การปรับปรุงคุณภาพสินค้า

ครั้งที่: 2 ลงวันที่: 11/23/2002 ถึงวันที่: 11/23/2002

หมายเลข: กลุ่มลูกค้า: [เลือก] จำนวนชุดที่คาดหวัง: 20 ชุดที่: 1

บันทึกคะแนน | บันทึกความคิดเห็น

ข้อที่	คำถาม	คะแนน
2	ควรพัฒนาอบรมแรงงานให้	10
3	พอใจในคุณภาพสินค้าแค่ไหน	

บันทึกคะแนน

ภาพผนวกที่ 85 หน้าจอบันทึกคะแนน

5. กลับสู่หน้าจอหลัก ให้ Click 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้