

ภาคผนวก
(ตาม CD แนบท้าย)

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด		คู่มือคุณภาพ
		QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	แก้ไขครั้งที่:0	จัดทำโดย :
วันที่บังคับใช้ :		อนุมัติโดย :

คู่มือคุณภาพ

Quality Manual

QM-MN-001

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด

เลขที่ xx/x ตำบลเจดีย์หัก

อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โทรศัพท์ 032-322xxx

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/30 แก้ไขครั้งที่ :0

สารบัญ

เรื่องที่/ชื่อเรื่อง	หน้าที่
สารบัญ	1/30
1.0 บทนำ	2/30
2.0 บริษัท	3/30
3.0 ขอบเขตในการรับรองระบบบริหารคุณภาพ	4/30
4.0 ระบบการบริหารคุณภาพ	6/30
5.0 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	9/30
6.0 การบริหารทรัพยากร	18/30
7.0 กระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์	20/30
8.0 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง	26/30
ประวัติการปรับปรุงแก้ไข	30/30

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/30 แก้ไขครั้งที่ :0

1.0 บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ คือเอกสารที่บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้จัดการบริหารทั่วไปในอันที่จะกำหนดนโยบายคุณภาพ ตลอดจนการจัดการคุณภาพ การนำระบบการจัดการคุณภาพไปปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจสอบ ทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า ในอันที่จะได้รับการตอบสนองจากผู้ขายสินค้า ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้จัดทำระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม โดยมีเอกสารที่ระบุขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรรู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องาน และขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะนำมาตราฐานระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาเป็นกลไกในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ รวมทั้งระบบการจัดการคุณภาพที่ได้มาตรฐาน เพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยในการควบคุมจัดการ ลดปัญหา และผลกระทบในกระบวนการดำเนินการของบริษัทฯ เพื่อหวังว่าจะเป็นบริษัทหนึ่งที่พร้อมไปด้วยศักยภาพของบุคลากร และการดำเนินงานที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะบรรยายถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จัดทำไว้เป็นเอกสาร แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน และวิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3/30 แก้ไขครั้งที่ :0

2.0 บริษัท

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด ที่อยู่ตั้งอยู่เลขที่ xx/x ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โทรศัพท์ 032-322xxx ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2531

บริษัทฯ ประกอบกิจการจำหน่ายและผลิตโองและกระถางต้นไม้ เพื่อจำหน่ายในประเทศ ผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเอง และผลิตตามแบบของลูกค้า โดยแบ่งผลิตภัณฑ์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. โองมังกร มีกำลังการผลิตประมาณ 1600-1800 ชิ้นต่อเดือน
2. กระถางต้นไม้ มีกำลังการผลิตประมาณ 3900-4200 ชิ้นต่อเดือน
3. อ่าง มีกำลังการผลิตประมาณ 2500-2800 ชิ้นต่อเดือน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบคุณภาพ และการผลิต เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยยึดคู่มือคุณภาพนี้ เป็นแนวทางในการบริหารระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4/30 แก้ไขครั้งที่ :0

3.0 ขอบเขตในการรับรองระบบบริหารคุณภาพ

3.1 นโยบายคุณภาพ “ เราจะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ”

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด ได้จัดทำคู่มือคุณภาพเป็นเอกสารนำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐานสากลฉบับนี้ คือ

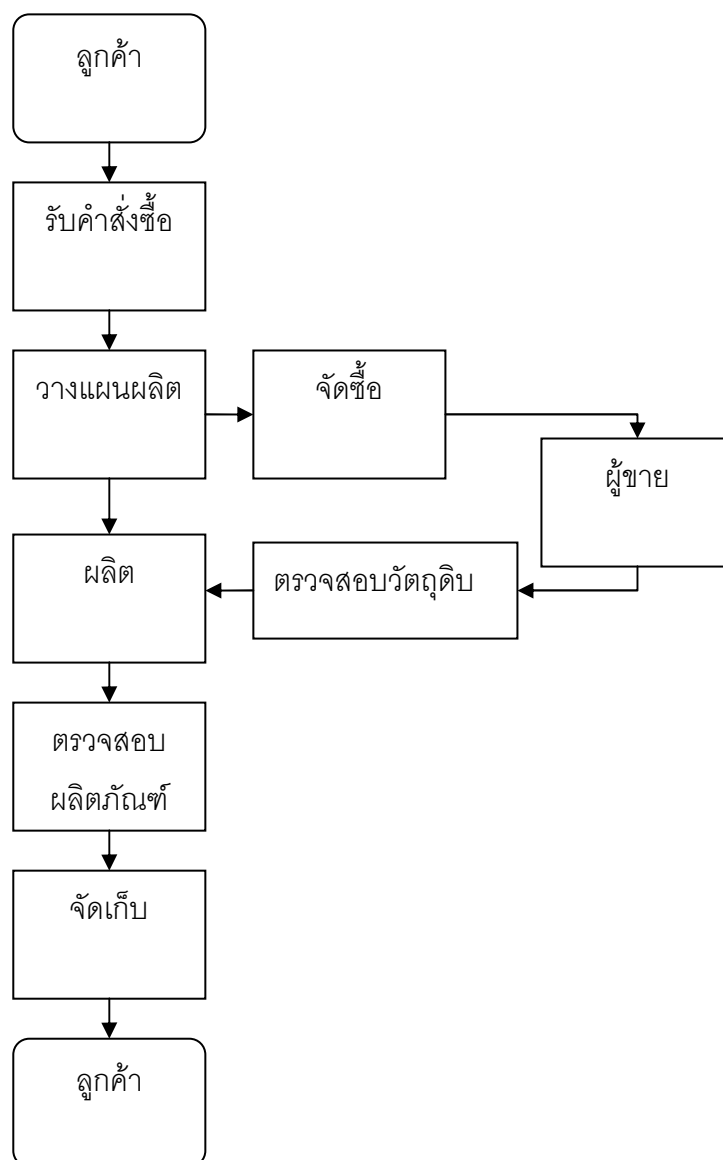
- 3.1.1 บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการปฏิบัติงาน สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และการดำเนินงานทั่วบริษัทฯ คือ “ ผังวงจรธุรกิจ ” (Business Process Flow) ซึ่งใช้อ้างอิงขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ชัดเจน
- 3.1.2 กำหนดขั้นตอนและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ของบริษัทฯ
- 3.1.3 กำหนดเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจถึงการควบคุมและปฏิบัติการในกระบวนการของบริษัทฯ
- 3.1.4 ผู้บริหารได้จัดทำระบบการกำหนดความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสมกับระบบของบริษัทฯ
- 3.1.5 จัดให้มีการตรวจวัด ติดตาม และวิเคราะห์ ในกระบวนการผลิตของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด ได้บริหารกระบวนการเหล่านี้ รวมถึงกระบวนการต่างๆ ของกิจกรรมการบริหารงาน การจัดทรัพยากร ความเชื่อมั่นในตัวสินค้า และการตรวจวัด ให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐานสากล

โดยกำหนดขอบเขตในการรับรองคุณภาพคือ “ กระบวนการผลิตโถ่ง กระถางต้นไม้ และอ่าง ” และเหตุผลที่ทำการยกเว้นข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ได้แก่ การออกแบบและการพัฒนา (7.3) การควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน (6.4) การตรวจตอบเครื่องมือวัด (7.6) และการตรวจติดตามภายใน (8.2.2) เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 5/30 แก้ไขครั้งที่ :0

3.2 กระบวนการธุรกิจของบริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด



บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 6/30 แก้ไขครั้งที่ :0

4.0 ระบบการบริหารคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

บริษัทฯ ได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพเป็นเอกสาร ได้นำไปปฏิบัติ เก็บรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจนเกิดประสิทธิผลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001:2008 โดย

- 4.1.1 ได้กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพเช่น การจัดหาทรัพยากร การผลิต และการวัดผล และมีการปรับใช้ตลอดทั่วทั้งบริษัท
- 4.1.2 ได้กำหนดจัดลำดับก่อน-หลังของกระบวนการ และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการเหล่านั้น
- 4.1.3 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานและการกระบวนการต่างๆ เหล่านั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.1.4 มีความมั่นใจถึงการได้มีทรัพยากร และข่าวสารข้อมูลที่เป็นต่อการสนับสนุนการปฏิบัติและเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านั้นอย่างเพียงพอ
- 4.1.5 ได้มีการเฝ้าติดตาม วัดผล และวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้
- 4.1.6 ลงมือดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลที่วางแผนได้ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

4.2 ข้อกำหนดทั่วไปของเอกสาร

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ประกอบด้วย

- 4.2.1 บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารที่กล่าวถึง “ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ คือ ”
เราจะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า”
- 4.2.2 บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือคุณภาพ
- 4.2.3 บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติที่กำหนดในมาตรฐานสากล
- 4.2.4 บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารต่างๆ ที่บริษัทต้องการเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิผลในการวางแผน , การดำเนินงานและการควบคุมกระบวนการต่างๆ

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 7/30 แก้ไขครั้งที่ :0

4.2.5 บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารบันทึกคุณภาพที่จำเป็นตามมาตรฐานสากล

4.3 คู่มือคุณภาพ

บริษัทฯ ได้จัดทำและคงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

- 4.3.1 ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งแสดงรายละเอียดและกำหนดหัวข้อต่างๆ ที่มีการดำเนินการ
- 4.3.2 ระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ
- 4.3.3 รายละเอียดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ

4.4 การควบคุมเอกสาร

บริษัทฯ จัดทำระบบการควบคุมเอกสารต่างๆ ที่จำเป็น ให้เป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องการควบคุมบันทึกคุณภาพ และมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติ ซึ่งมีหัวข้อควบคุมต่างๆ โดยมีการ

- 4.4.1 อนุมัติเอกสารต่างๆ สำหรับความเหมาะสมก่อนที่จะออกใช้
- 4.4.2 ทบทวน ทำให้ทันสมัยตามความจำเป็นและมีการอนุมัติใหม่
- 4.4.3 ทำให้แน่ใจถึงการเปลี่ยนแปลง และให้เห็นถึงสถานะของระดับการแก้ไขที่เป็นปัจจุบัน
- 4.4.4 ทำให้มั่นใจว่าเอกสารต่างๆฉบับล่าสุด ทันสมัยมีอยู่ ณ ที่ใช้งาน
- 4.4.5 ทำให้มั่นใจว่าเอกสารต่างๆ อยู่ในสภาพที่อ่านได้
- 4.4.6 ทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมเอกสารต่างๆ ที่มาจากภายนอก
- 4.4.7 มีการป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 8/30 แก้ไขครั้งที่ :0

4.5 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

บริษัทฯ ได้จัดทำและคงไว้ซึ่งหลักฐานที่แสดงว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และประสิทธิผลในการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ โดยที่บันทึกต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพที่เห็นได้ พร้อมแสดงและเรียกใช้ได้เมื่อต้องการ บริษัทฯ จัดทำระเบียบปฏิบัติ เพื่อควบคุม และแสดงวิธีการบ่งชี้การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกใช้ ระยะเวลา และการทำลายบันทึกคุณภาพ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

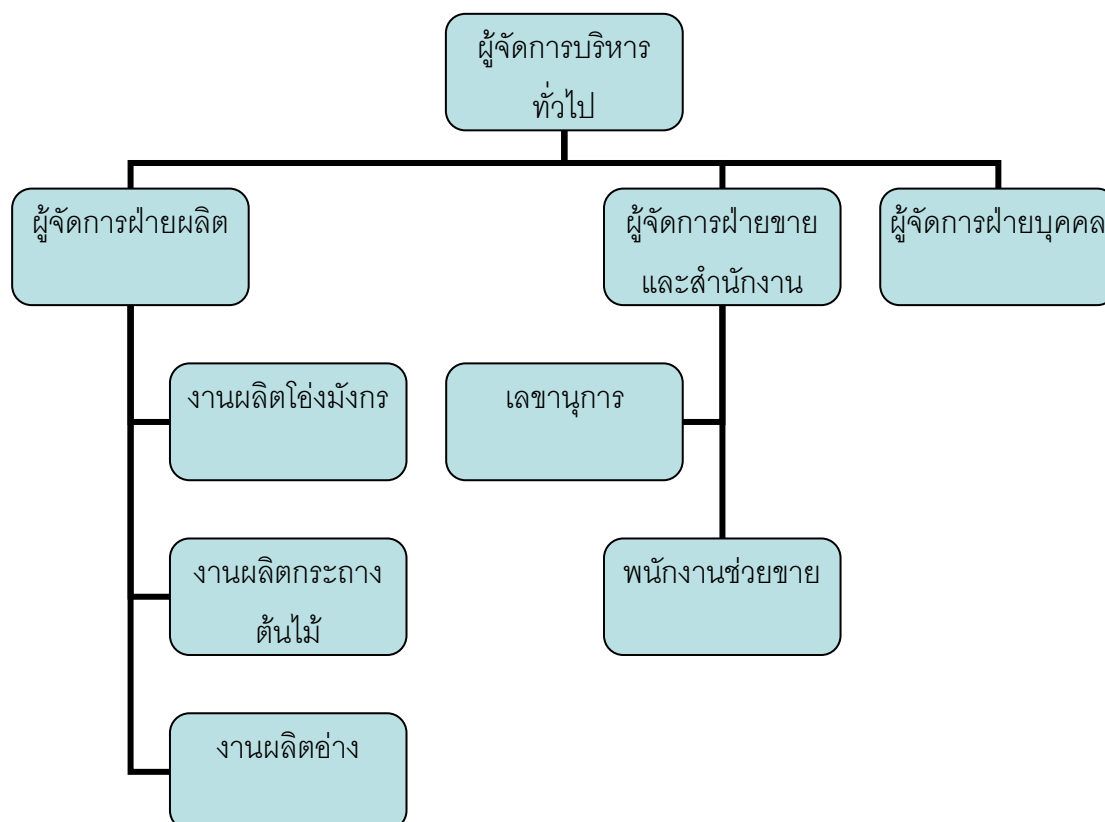
การควบคุมเอกสารและบันทึกบันทึกคุณภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 9/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.0 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

5.1 โครงสร้างบริษัทฯทั่วไป

5.1.1 โครงสร้างของบริษัทฯ



บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 10/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรในทุกระดับอย่างเหมาะสม โดยจัดเอกสารอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบผู้บริหารพอระบุเป็นสังเขปได้ดังนี้

ผู้จัดการบริหารทั่วไป

- กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และกำหนดนโยบาย
- ควบคุมบังคับบัญชางานทั้งหมดภายในบริษัทฯ
- ดูแลรับผิดชอบในการบริหารบริษัทฯ รวมทั้งให้การสนับสนุนและอนุมัติ ในด้านการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากร และปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ
- ทบทวนและสนับสนุนระบบการบริหารคุณภาพให้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ และบุคคลภายนอก

ผู้จัดการฝ่ายผลิต

- ควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต
- ควบคุมการจัดทำวิธีปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานในสายงานบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ
- ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานซ่อมทั่วไปของบริษัทฯ
- ให้ความมั่นใจว่าพนักงานในฝ่ายผลิต มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
- ควบคุมการตรวจสอบวัตถุดิบก่อนนำไปใช้ในกระบวนการผลิต
- ควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 11/30 แก้ไขครั้งที่ :0

ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน

- บริหารระบบการเงิน ดูแลรายรับและรายจ่ายของบริษัทฯ
- ควบคุมติดตามและตรวจสอบในส่วนของบริษัท
- ดูแลบริหารระบบภาษี
- ควบคุมการดำเนินงานด้านการขายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานด้านการจัดซื้อวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดซื้อ จัดหา อุปกรณ์เครื่องเขียน และเครื่องใช้สำนักงาน
- ควบคุมการจัดทำวิธีปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานในสายงานบังคับบัญชา

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

- การวางแผนกำลังคน
- การบริหารค่าจ้าง และระบบสวัสดิการ
- กำหนดแนวทางในการสรรหา การประกาศรับสมัครงาน คัดเลือกใบสมัคร และสัมภาษณ์
- กำหนดรูปแบบวิธีในการว่าจ้าง

เลขานุการ

- ช่วยตรวจสอบในส่วนงานบัญชีและระบบภาษี
- ช่วยดำเนินงานด้านการขาย
- ช่วยดำเนินงานด้านการจัดซื้อ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 12/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.1.3 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้จัดการบริหารทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องจัดทำหนังสือแสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนด

- สื่อสารให้ทุกฝ่ายในองค์กรให้ทราบ ถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนด
- การจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- วิธีการในการ ทบทวนของผู้บริหาร
- กำหนดทรัพยากรที่พอเพียงกับการดำเนินระบบ

5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ผู้จัดการบริหารทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้อง ส่งเสริมให้มีวิธีการที่ชัดเจนในการกำหนดความต้องการของลูกค้า และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 13/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.3 นโยบายคุณภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด มีเป้าหมายในการพัฒนากิจการให้มีระบบสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยทางบริษัทฯ ได้นำระบบคุณภาพ ISO 9001 :2008 มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกิจการของบริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพขึ้น พร้อมทั้งสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อจะได้นำไปปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

ผู้จัดการบริหารทั่วไปของบริษัทฯ ได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญในเรื่องคุณภาพ จึงกำหนดนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้

นโยบายคุณภาพ

“เราจะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ”

เพื่อให้บรรลุนโยบายคุณภาพ บริษัทฯจะกำหนดเป้าหมายประจำปี และให้ทุกหน่วยงานชี้แจงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายประจำปี ให้กับพนักงานทุกระดับให้เข้าใจและร่วมมือในการปฏิบัติ ตลอดจนติดตาม และปรับปรุงให้บรรลุผลตามเป้าหมายของบริษัท

ลงชื่อ.....วันที่.....

(นางมาตรฐาน บริหารคุณภาพ)

ผู้จัดการบริหารทั่วไป

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 14/30 แก้ไขครั้งที่ :0

เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ให้เกิดขึ้นในองค์กร จึงได้ประกาศแต่งตั้ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ขึ้น ตามตำแหน่งงานและผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ผู้จัดการฝ่ายผลิต รับผิดชอบโดย.....

โดยผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ที่ได้รับการแต่งตั้งจะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเพื่อให้กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้รับการจัดทำขึ้นถูกปฏิบัติตามโดยพนักงานทุกคนในองค์กร และได้รับการดำรงไว้อย่างต่อเนื่อง
2. รายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบถึงประสิทธิผลของงานในระบบบริหารคุณภาพ และเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นในการปรับปรุงงาน
3. ส่งเสริมให้พนักงานทั้งองค์กรเกิดความตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า
4. รับผิดชอบติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ลงชื่อ.....วันที่.....

(นางมาตรฐาน บริหารคุณภาพ)

ผู้จัดการบริหารทั่วไป

บริษัท ตัวอย่างผลิตโอ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 15/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.4 การวางแผนคุณภาพ

ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเป็นผู้ดำเนินการในการจัดทำแผนคุณภาพตามการดำเนินการผลิตของบริษัท โดยแผนคุณภาพจะมีรายละเอียดระบุถึงวิธีปฏิบัติงาน จุดที่ทำการตรวจสอบ ปริมาณการตรวจสอบ เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ บันทึกและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้จัดการฝ่ายผลิตเป็นผู้ทบทวนแผนคุณภาพถึงความสามารถในการดำเนินการผลิต มีผู้จัดการบริหารทั่วไป เป็นผู้อนุมัติแผนคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การจัดทำวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

5.5 การสื่อสาร

บริษัทฯ จัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติงานในเรื่อง การติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพ ซึ่งอธิบายถึงการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ในเรื่องของประเด็นนโยบายคุณภาพและระเบียบวิธีปฏิบัติงานซึ่งรวมถึงกระบวนการจัดทำเอกสาร และการตอบรับการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การสื่อสารคุณภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 16/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.6 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้จัดการบริหารทั่วไปได้แต่งตั้งผู้จัดการฝ่ายผลิต เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร โดยมีประกาศให้บุคลากรในบริษัท ได้รับทราบอย่างเป็นทางการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า

- กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้รับการจัดทำ ปฏิบัติ และคงไว้
- รายงานให้ผู้จัดการบริหารทั่วไปทราบถึงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นในการปรับปรุงงาน
- มีการส่งเสริมให้เกิดความตระหนัก และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพของบริษัท

5.7 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ระบบบริหารคุณภาพจะถูกทบทวนตามช่วงเวลา ซึ่งการทบทวนจะถูกจัดขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร และมีผู้จัดการบริหารทั่วไปเป็นประธานในที่ประชุม การประชุมทบทวนจะจัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5.8 ปัจจัยป้อนในการทบทวน

ปัจจัยป้อนต่างๆ ในการทบทวนของฝ่ายบริหารมีดังนี้

- การติดตามผลการปฏิบัติจากการทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- ผลการตรวจติดตามภายใน
- ข้อมูลตอบกลับจากลูกค้า และคำร้องเรียน
- ประสิทธิภาพของกระบวนการและความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในบริษัทที่อาจกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
- คำแนะนำต่างๆ ในการปรับปรุงพัฒนาจากผู้บริหาร และลูกค้า

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 17/30 แก้ไขครั้งที่ :0

5.9 ผลลัพธ์ในการทบทวน

ผลลัพธ์จากการทบทวนของฝ่ายบริหารจะมีการนำมาพิจารณาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงระบบในเรื่องดังนี้

- ระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการต่างๆ
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้า
- ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินระบบ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 18/30 แก้ไขครั้งที่ :0

6.0 การบริหารทรัพยากร

6.1 การจัดสรรทรัพยากร

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานและการรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 บททั่วไป

บริษัทฯ กำหนดให้บุคคลที่ปฏิบัติงานโดยมีผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าจะต้องมีทักษะความสามารถ โดยขึ้นอยู่กับ การฝึกอบรม การฝึกงาน และประสบการณ์

6.2.2 ความสามารถ จิตสำนึกและการฝึกอบรม

บริษัทฯ มีระบบการพิจารณาบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ โดยพิจารณาในเรื่องต่างๆ อันได้แก่ ทักษะความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน บริษัทจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน มีการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ตลอดจนบันทึกประวัติต่างๆของบุคลากร

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การฝึกอบรม และพัฒนาทักษะความสามารถ

การสรรหา คัดเลือก และบรรจุเข้าทำงาน

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 19/30 แก้ไขครั้งที่ :0

6.3 ปัจจัยพื้นฐาน

บริษัทฯ จัดหา และควบคุมโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของการปฏิบัติงานตามความต้องการลูกค้า

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดวิธีการบริหารในเรื่องสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะพิจารณาถึงปัจจัยด้านบุคลากร และกายภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของสินค้า

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 20/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.0 กระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์

7.1 การวางแผนกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์

เพื่อให้การจัดหาบริการตรงตามความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ จัดให้มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการต่างๆ โดยมีการกำหนด แผนการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวม และตรวจสอบที่ชัดเจน ซึ่งมีการวางแผนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

- วัตถุประสงค์ต่างๆ ด้านคุณภาพ และข้อกำหนดต่างๆ ของสินค้า
- มีการจัดทำกระบวนการต่างๆ ที่เป็นเอกสาร ตลอดจนหาทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการบริหารคุณภาพ
- มีการกำหนดวิธีการต่างๆ ในการตรวจพิสูจน์ การตรวจรับรอง การตรวจติดตาม การตรวจสอบ รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารแสดงหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบยอมรับ
- มีการจัดเก็บบันทึกต่างๆ ที่เป็นหลักฐานแสดงถึงผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการควบคุมคุณภาพ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมคุณภาพในการผลิต

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ มีการกำหนดวิธีการที่ชัดเจนในการรับข้อกำหนดของลูกค้า โดยพิจารณาในเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า ในเรื่องของการส่งมอบสินค้าและกิจกรรมต่างๆ และข้อกำหนดของบริษัทฯ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 21/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ มีการทบทวนและบันทึกข้อกำหนดต่างๆ กับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าเมื่อได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้า จะดำเนินการตรวจสอบรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เก็บไว้ในส่วนจัดเก็บสินค้า โดยมีการจัดทำบันทึกการทบทวนไว้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ในส่วนจัดเก็บสินค้าไม่มีหรือไม่ครบตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการพนักงานขายจะนำคำสั่งซื้อจากลูกค้า ให้แก่ผู้จัดการฝ่ายผลิตเพื่อทบทวนขีดความสามารถในการผลิต ในกรณีที่รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการไม่ชัดเจน หรือมีการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการฝ่ายสำนักงาน หรือพนักงานขายจะประสานงานกับหน่วยผลิต และดำเนินการติดต่อกลับกับลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่แน่ชัด ซึ่งข้อมูลที่ทบทวนจะมีการบันทึกไว้เป็นเอกสารอย่างชัดเจน

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

บริษัทฯ มีการจัดทำระบบการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรซึ่งครอบคลุมในเรื่องข้อมูลสินค้า ข้อมูลความต้องการต่างๆของลูกค้า เช่น คำสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อกำหนดหรือคำร้องแก้ไขต่างๆจากลูกค้า รวมทั้งคำร้องเรียนของลูกค้า

7.3 การออกแบบและพัฒนา

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ จัดให้มีการวางแผน และควบคุม “ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นและเครื่องเคลือบดินเผา “ มีการกำหนดขั้นตอนการออกแบบ การทบทวนการสอบและอนุมัติในทุกขั้นตอนของการออกแบบ การกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมการออกแบบ บริษัทฯจัดให้มีระบบการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ เช่น มีการประสานงานระหว่างฝ่ายผลิตในส่วนของการออกแบบกับฝ่ายสำนักงานในส่วนของการขาย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 22/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.3.2 ปัจจัยเข้าในการออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ มีการกำหนดปัจจัยป้อนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์อันได้แก่ ข้อกำหนดของการทำงานและประสิทธิภาพของงาน ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบและข้อกำหนดมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบที่คล้ายกันในครั้งที่ผ่านมา และข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการออกแบบ โดยบริษัทฯ จะมีการทบทวนปัจจัยเพื่อความเหมาะสม ถ้าพบข้อบกพร่องหรือส่วนที่ไม่ชัดเจนจะมีการแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อให้เป็นไปตามที่ลูกค้าและองค์กรต้องการ

7.3.3 ผลของการออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ จัดให้มีการผลของการออกแบบโดยกำหนดให้มีการตรวจพิสูจน์เปรียบเทียบกับปัจจัยเข้าในการออกแบบโดยจะมีการอนุมัติแบบก่อนนำไปใช้หรือผลิต

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ มีระบบการทบทวนงานออกแบบโดยพิจารณาในด้าน การประเมินความสามารถของผลลัพธ์ในการออกแบบ ถ้าพบปัญหาให้ทำการบันทึกเพื่อชี้แจงปัญหาและเสนอให้มีการแก้ไขและติดตามงาน โดยบริษัทกำหนดให้มีผู้ทบทวนการออกแบบจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องเช่นส่วนงานขาย เป็นต้น และกำหนดให้มีการเก็บบันทึกผลลัพธ์ในการทบทวน

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจพิสูจน์ ผลลัพธ์การออกแบบ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่างานออกแบบเป็นไปตามข้อกำหนด และกำหนดให้มีการเก็บบันทึกผลลัพธ์ในทวนสอบหรือการตรวจพิสูจน์

7.3.6 การอนุมัติใช้การออกแบบและการพัฒนา

บริษัทฯ จัดให้มีระบบในการตรวจรับรองความถูกต้องของการออกแบบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลของตัวสินค้าสามารถเป็นไปตามข้อกำหนด ในการนำไปใช้งานที่กำหนด

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 23/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงออกแบบและพัฒนา

บริษัทฯ กำหนดให้มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ และต้องมีการจัดเก็บบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ โดยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น จะต้องมีการตรวจพิสูจน์และตรวจรับรองความถูกต้องและอนุมัติก่อนนำไปใช้ปฏิบัติ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการออกแบบมีการพิจารณาและประเมินผลกระทบในการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบต่างๆ และมีระบบในการจัดเก็บบันทึกผลลัพธ์ในการทบทวนการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติต่างๆ

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 การดำเนินการจัดซื้อ

บริษัทฯ มีระบบในการจัดซื้อสินค้าจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของการจัดซื้อโดยมีการควบคุมผู้ขาย และพิจารณาประเด็นควบคุมให้สอดคล้องกับสินค้าแต่ละประเภทที่ซื้อซึ่งพิจารณาผลของการควบคุมสินค้าแต่ละประเภท และบริษัทฯ จัดทำระบบในการคัดเลือก ประเมินผู้ขาย และมีการบันทึกผลลัพธ์ในการประเมินและการปฏิบัติการต่างๆ

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

เพื่อความชัดเจนในการจัดซื้อบริษัทฯ กำหนดให้มีการใช้เอกสารในการจัดซื้อ โดยจะต้องระบุรายละเอียดของสินค้าให้ชัดเจน พิจารณาเรื่องต่างๆ ได้แก่ ข้อกำหนดต่างๆ สำหรับการอนุมัติหรือคุณสมบัติของสินค้าและกระบวนการต่างๆ ข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของบุคลากร และข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ โดยก่อนส่งใบสั่งซื้อให้ผู้ขาย บริษัทฯมีระบบในการตรวจสอบใบสั่งซื้อเพื่อให้แน่ใจว่ามีรายละเอียดของสินค้าครบถ้วน

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

ในกรณีที่มีการตรวจสอบที่แหล่งผู้ขาย บริษัทฯจะมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินงาน

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การจัดซื้อ การคัดเลือก และการประเมินผู้ขาย

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 24/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.5 การผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

การควบคุมการผลิตของบริษัทฯ ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะทำการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนการผลิตและควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนคุณภาพ และวิธีปฏิบัติงานโดยจัดให้มีและใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆในการติดตามและตรวจวัด ตลอดจนจัดให้มีระบบในการใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการดำเนินการผลิตให้เหมาะสม จัดให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการต่างๆที่กำหนดไว้ในเรื่องการปล่อยสินค้า การจัดส่งสินค้าและกิจกรรมต่างๆหลังการส่งมอบ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมการผลิตและการบริการ

7.5.2 การอนุมัติกระบวนการผลิตและการบริการ

บริษัทฯ มีระบบในการตรวจรับรองกระบวนการต่างๆ ในการผลิตเครื่องปั้นและเครื่องเคลือบดินเผาในกรณีที่ผลลัพธ์ที่ออกมาไม่สามารถที่จะถูกตรวจพิสูจน์โดยการติดตามและตรวจวัดที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงกระบวนการต่างๆซึ่งความบกพร่องต่างๆ จะปรากฏให้เห็นเมื่อสินค้าได้นำไปใช้หรือมีการส่งมอบ บริษัทฯ จัดให้มีระบบการตรวจรับรองความถูกต้องของกระบวนการที่ปฏิบัติ โดยกำหนดให้มีการทบทวนและอนุมัติ กระบวนการต่างๆ การอนุมัติเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ รวมทั้งคุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงาน โดยมีการจัดเก็บบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 25/30 แก้ไขครั้งที่ :0

7.5.3 การขึ้นบ่งและการสอบกลับได้

บริษัทฯ มีระบบในการบ่งชี้สินค้าซึ่งข้อมูลการบ่งชี้นี้ทำให้สามารถสอบกลับได้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินการ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การตรวจรับสินค้า

7.5.4 ทรัพย์สินลูกค้า

ลูกค้าของบริษัทฯ ไม่มีการจัดหาวัสดุหรืออุปกรณ์เพื่อใช้ประกอบในการผลิต

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ มีระบบในการรักษาสภาพของสินค้าซึ่งแสดงถึงส่วนที่เป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า และตามที่ลูกค้ากำหนดซึ่งกำหนดขั้นตอนระหว่างกระบวนการภายใน และการจัดส่งถึงจุดหมายปลายทาง โดยกำหนดวิธีการในการบ่งชี้ การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการป้องกันการเสียหาย

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การตรวจรับสินค้า

การจัดเก็บ และดูแลรักษาสภาพสินค้า

7.6 การควบคุมและการเฝ้าติดตามอุปกรณ์

บริษัทฯ กำหนดให้มีการควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจวัด และตรวจติดตาม บริษัทฯ กำหนดให้มีการควบคุมเพื่อให้แน่ใจถึงผลลัพธ์โดยที่เครื่องมือในการตรวจวัดต้องได้รับการสอบเทียบตามระยะเวลาที่กำหนด

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 26/30 แก้ไขครั้งที่ :0

8.0 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง

8.1 ทั่วไป

บริษัทฯ กำหนดให้มีการวางแผนและการนำไปปฏิบัติในเรื่อง การตรวจติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และกระบวนการต่างๆ ในการปรับปรุงพัฒนาที่จำเป็นเพื่อ แสดงถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ ยืนยันความเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทฯ ได้พิจารณากำหนดวิธีการต่างๆ ที่ใช้ปฏิบัติ รวมทั้งเทคนิคต่างๆ ทางสถิติ เพื่อทราบข้อมูลปัญหาต่างๆ ในบริษัท

8.2 การเฝ้าติดตามและการวัด

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ มีระบบในการวัดประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ โดยการหาความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ทราบว่าบริษัทฯ ได้ตอบสนองต่อข้อกำหนดของลูกค้าได้หรือไม่

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้า

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

บริษัทฯ มีระบบในการตรวจติดตามภายใน โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการตรวจติดตามทั้งนี้เพื่อที่จะพิจารณาระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผน และได้นำไปปฏิบัติให้เกิดผล และมีการคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 27/30 แก้ไขครั้งที่ :0

8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

การตรวจติดตามและการตรวจวัดกระบวนการต่างๆ บริษัทฯ กำหนดให้มีการใช้วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม โดยที่ผลการตรวจและวิธีการที่ใช้แสดงถึงความสามารถของกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้บรรลุผลลัพธ์ต่างๆ ที่วางแผนไว้ เมื่อผลลัพธ์ต่างๆ ที่วางแผนไว้ไม่บรรลุผล บริษัทฯ จะมีระบบการแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมคุณภาพในการผลิต

8.2.4 การตรวจติดตามและการตรวจวัดสินค้า

บริษัทฯ จัดให้มีระบบการตรวจวัดและเฝ้าติดตามคุณลักษณะต่างๆ ของสินค้าเพื่อตรวจสอบว่าข้อกำหนดต่างๆ สำหรับสินค้าได้รับการปฏิบัติตามครบถ้วน โดยมีการพิจารณาดำเนินงานในขั้นตอนที่กำหนด โดยมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นไปตามแผนการที่กำหนด มีการบันทึกผลและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในการยอมรับ ซึ่งบันทึกจะแสดงถึงบุคคลที่มีอำนาจในการปล่อยสินค้า

ก่อนปล่อยสินค้าบริษัทฯ มีระบบที่มั่นใจว่าสินค้าได้รับการตรวจสอบครบถ้วนตามแผนที่กำหนด เว้นแต่ได้รับการอนุมัติจากผู้ที่มีอำนาจที่กำหนด หรือโดยลูกค้า ถ้ามีการกำหนดไว้ในข้อตกลง

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมคุณภาพในการผลิต

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 28/30 แก้ไขครั้งที่ :0

8.2.5 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

บริษัทฯ มีระบบในการทำให้มั่นใจว่าสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีการบ่งชี้และควบคุม เพื่อป้องกันการใช้หรือการจัดส่งผิดวัตถุประสงค์ และมีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติในการควบคุมข้อบกพร่อง มีการกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบสำหรับการจัดการกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

บริษัทฯ มีการกำหนดให้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และมีการประเมินว่าการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพสามารถที่จะปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การใช้เทคนิคทางสถิติ และการวิเคราะห์

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีระบบในการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติแก้ไขและป้องกันต่างๆ

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การใช้เทคนิคทางสถิติ และการวิเคราะห์

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	คู่มือคุณภาพ QM-MN-001
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 29/30 แก้ไขครั้งที่ :0

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข

บริษัทฯ จัดทำระบบในการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำอีก บริษัทฯกำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารเพื่อ ระบุถึงข้อกำหนดต่างๆคือ

- การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ต่างๆ
- การพิจารณาตัดสินใจถึงสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- การประเมินความต้องการสำหรับการปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดขึ้นอีก
- การบันทึกผลลัพธ์ต่างๆ ของการปฏิบัติการที่ดำเนินไป
- การทบทวนถึงการปฏิบัติการแก้ไขที่ดำเนินไป

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

บริษัทฯ จัดทำระบบในการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดสาเหตุต่างๆ ของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำอีก การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา

การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ภาคผนวก ค

ระเบียบปฏิบัติงาน เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน
ฟอร์มและเอกสารสนับสนุนต่างๆ

ระเบียบปฏิบัติงาน
การควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ
PM-MN-100

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/6 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เป็นระเบียบปฏิบัติงานมาตรฐานในการควบคุมเอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9001

2. ขอบเขต

อธิบายวิธีการควบคุมระบบเอกสารในระบบคุณภาพทั้งภายในและภายนอกที่ใช้ในบริษัท ฯ ซึ่งครอบคลุมถึง

- 2.1 การอนุมัติเอกสาร
- 2.2 การควบคุมการแจกจ่ายและเรียกคืน
- 2.3 การกำหนดรหัสหมายเลขเอกสารแบบฟอร์ม

3. ผู้รับผิดชอบ

อธิบายวิธีการควบคุมระบบเอกสารในระบบคุณภาพทั้งภายในและภายนอกที่ใช้ในบริษัท ฯ ซึ่งครอบคลุมถึง

- 3.1 ผู้จัดการบริหารทั่วไป มีหน้าที่
 - 3.1.1 อนุมัติเอกสาร คู่มือการทำงาน, ระเบียบวิธีปฏิบัติ, วิธีการทำงาน
- 3.2 QMR มีหน้าที่รับผิดชอบ
 - 3.2.1 ออกหมายเลขเอกสารระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และคู่มือการทำงาน
 - 3.2.2 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
 - 3.2.3 ควบคุมและแจกจ่ายเอกสารควบคุม
 - 3.2.4 เก็บรักษาต้นฉบับเอกสารควบคุม และยกเลิก
 - 3.2.5 ทำลายสำเนาเอกสารควบคุมที่ยกเลิกแล้ว
- 3.3 ผู้จัดการทุกฝ่าย มีหน้าที่รับผิดชอบ
 - 3.3.1 จัดเขียน, ตรวจสอบ, เก็บรักษาสำเนาเอกสารควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/6 แก้ไขครั้งที่ :0

4. คำจำกัดความ

4.1 เอกสารควบคุม หมายถึง เอกสารที่ทำการแจกจ่ายจาก QMR ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีการทำสำเนาและประทับตรา “เอกสารควบคุม” ด้วยหมึกสีแดงซึ่งเอกสารประเภทนี้จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยอยู่เสมอ หากเป็นเอกสารฉบับที่ไม่ทันสมัยต้องมีการเก็บกลับมาเพื่อทำลายทิ้ง

4.2 เอกสารไม่ควบคุม หมายถึง เอกสารที่ไม่ต้องเรียกเก็บ แก้ไข ปรับปรุงให้ทันสมัยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

4.3 บัญชีเอกสารต้นฉบับ หมายถึง บัญชีรายการเอกสารที่เป็นต้นฉบับทั้งหมดของระบบบริหารคุณภาพ เพื่อแสดงสถานะปัจจุบันของเอกสารว่าทันสมัยหรือล้าสมัย

4.4 บัญชีการแจกจ่ายเอกสาร หมายถึง บัญชีรายการบันทึกการแจกจ่ายเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ

4.5 การควบคุม หมายถึง การกำกับดูแลเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ โดยวิธีการระบุหมายเลขเอกสาร วันที่จัดทำและบังคับใช้ บันทึกการแก้ไข จำนวนหน้าจากทั้งหมด ไล่เรียงผู้จัดทำและผู้อนุมัติ ชื่อเรียกเอกสาร บัญชีเอกสาร บัญชีการแจกจ่ายเอกสาร ตราประทับ การแก้ไขเอกสาร

4.6 บันทึกคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่แสดงรายละเอียดอยู่ในแบบฟอร์มหรือประเภทเอกสารอื่น และมีผลต่อคุณภาพของระบบประกันคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการควบคุมที่เหมาะสม

4.7 QMR หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหาร

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 แบบฟอร์มและรูปแบบ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3/6 แก้ไขครั้งที่ :0

5.1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจะเขียนเอกสารจะต้องใช้แบบฟอร์มและรูปแบบเดียวกันทั้งบริษัทฯ ระบบเอกสารจะประกอบด้วย

5.1.1.1 ใบปะหน้าระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง.....

5.1.1.2 รูปแบบฟอร์มระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง.....

5.2 การออกเอกสารใหม่ครั้งแรก การเพิ่มและการแก้ไขเอกสาร

5.2.1 ผู้เขียนเอกสารขอหมายเลขเอกสารใหม่จาก QMR

5.2.2 QMR จะทำการตรวจสอบหมายเลขเอกสารในบัญชีเอกสารต้นฉบับ (Master List) เพื่อป้องกันการมีหมายเลขซ้ำ

5.2.3 การขอเพิ่มและแก้ไขเอกสาร ผู้เขียนสามารถใช้หมายเลขของเอกสารเดิมได้เลยแต่ต้องทำการเปลี่ยนรหัสการแก้ไขครั้งที่

5.2.4 ระบบการให้หมายเลขเอกสาร

5.2.4.1 การกำหนดตัวอักษรแทนแสดงชนิดของเอกสาร กำหนดได้ดังนี้

QM คือ คู่มือคุณภาพ

PM คือ ระเบียบปฏิบัติงาน

WI คือ วิธีปฏิบัติงาน

F คือ แบบฟอร์ม

5.2.4.2 การกำหนดตัวอักษรแทนในแต่ละแผนกหรือหน่วยงาน จะมีตัวอักษร ดังต่อไปนี้

MN คือ QMR

PD คือ ฝ่ายผลิต

HR คือ ฝ่ายบุคคล

MS คือ ฝ่ายขายและสำนักงาน

5.2.4.3 การกำหนดหมายเลขเอกสารทางฝ่าย QMR เป็นผู้กำหนดโดย xx-xx-xxx

X5 คือ หมายเลขคู่มือปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่ 1-9

X6,X7 คือ หมายเลขเอกสาร โดยเริ่มตั้งแต่ 00-99 ซึ่ง 00 คือระเบียบปฏิบัติงาน

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4/6 แก้ไขครั้งที่ :0

5.2.5 การระบุรหัสการแก้ไขครั้งที่ของเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน และคู่มือการทำงาน

5.2.5.1 เอกสารที่ออกเป็นฉบับแรกให้กำหนดรหัสการแก้ไขเอกสารครั้งที่ เป็น 00

5.2.5.2 เมื่อมีการแก้ไขเอกสารรหัสจะต้องเปลี่ยนทุกครั้งโดยจะเพิ่มเป็น 01,02...99

5.2.6 เมื่อผู้เขียนได้รับหมายเลขแล้ว ให้จัดทำร่างของเอกสารพร้อมทั้งเขียนรายละเอียดเหตุผลของการออกเอกสารใหม่ หรือขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงลงในแบบฟอร์ม “ใบร้องขอเพิ่มเติม/แก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร” F-MN-101(ยกเว้นการออกเอกสารชุดแรก)

5.2.7 เมื่อเอกสารได้รับการอนุมัติแล้ว QMR ก็จะดำเนินการต่อไป

5.2.8 เมื่อมีการแจกเอกสาร QMR จะทำการประทับตราคำว่าเอกสารควบคุมลงบนเอกสารหน้าแรกเพื่อแสดงสถานะว่าเป็นเอกสารควบคุม

5.2.9 QMR จะทำการประทับตราคำว่าเอกสารยกเลิกลงบนเอกสารหน้าแรก

5.2.10 QMR มีหน้าที่ในการแจกจ่ายสำเนาเอกสารควบคุมไปให้หน่วยงานต่างๆ ตามรายชื่อที่กำหนด

5.2.10.1 ในกรณีที่หน่วยงานต่างๆ ต้องการสำเนาเอกสารควบคุมเพิ่มเติม ให้เขียนรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม “การขอเอกสาร” F-MN-102 เพื่อดำเนินการแก้ไขในบัญชีรายชื่อเอกสารควบคุม

5.2.11 QMR มีหน้าที่ในการดำเนินการแจกจ่ายเอกสารควบคุมไปให้หน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งเขียนรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม “ใบแจกจ่ายเอกสาร” เพื่อให้ผู้รับเอกสารลงนามรับเอกสารควบคุม และคืนเอกสารควบคุมชุดเก่า(ถ้ามี) พร้อมใบแจกจ่ายเอกสารกลับมาด้วยทันทีทุกครั้ง

5.2.11.1 ฝ่ายต่างๆ เมื่อได้รับสำเนาเอกสารควบคุมแล้ว จะต้องรับผิดชอบในเรื่อง

- เก็บรักษาเอกสารที่จำเป็นและฉบับใหม่ล่าสุดในสถานที่ปฏิบัติงาน
- เอกสารฉบับเดิมจะต้องไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงาน

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 5/6 แก้ไขครั้งที่ :0

- ต้องควบคุมและสร้างระบบการจัดเก็บเอกสารให้สามารถหาได้ง่าย ในสถานที่เหมาะสม

5.2.12 QMR จะต้องทำลายสำเนาเอกสารควบคุมฉบับเก่าที่ได้รับคืนทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีสำเนาเหลืออยู่

5.2.13 เอกสารควบคุมต้นฉบับให้เก็บรักษาไว้แทนฉบับเก่า ส่วนเอกสารควบคุมต้นฉบับที่เป็นเอกสารยกเลิกให้ทำการเก็บไว้เพียงฉบับเดียวโดยแยกไว้ต่างหาก

5.3 เอกสารภายนอก

5.3.1 เมื่อได้รับเอกสารจากภายนอกเช่น กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ผู้รับจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวให้กับ QMR

5.3.2 QMR ทำการลงบันทึกในบัญชีรายชื่อเอกสารควบคุมภายนอก โดยกำหนดชื่อเอกสาร รหัสเอกสาร และฝ่ายที่รับผิดชอบ

5.3.3 การแสดงสถานะการควบคุมเอกสารภายนอก ถ้ามีการแจกจ่ายฉบับที่แจกจ่ายจะต้องประทับตรา เอกสารควบคุม และปฏิบัติตามระบบที่กำหนดไว้

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MN-100	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 6/6	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แบบฟอร์มขอเพิ่มเติม/แก้ไขเปลี่ยนแปลง เอกสาร(F-MN-101)	1 ปี	QMR	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการขอเอกสาร (F-MN-102)	1 ปี	QMR	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มประวัติแก้ไขเอกสาร (F-MN-103)	1 ปี	QMR	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มบัญชีรายชื่อเอกสารควบคุม (F-MN-104)	1 ปี	QMR	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการแจกจ่ายเอกสาร/ขอแก้ไข การแจกจ่ายเอกสาร(F-MN-105)	1 ปี	QMR	เรียงตามวันที่

แบบฟอร์มขอเพิ่มเติม/แก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร

เรียน ตัวแทนฝ่ายบริหาร(QMR)

ขอ () จัดทำเอกสารใหม่ () เปลี่ยนแปลง/แก้ไขเอกสาร

ซึ่งเป็นเอกสารประเภท

() คู่มือคุณภาพ (QM) () ระเบียบปฏิบัติงาน (PM)

() วิธีการทำงาน (WI) () แบบฟอร์ม (F)

() เอกสารอื่น.....

ถ้าเป็นการขอแก้ไขเอกสาร ให้กรอกข้อมูลต่อไปนี้

หมายเลขเอกสาร :

ข้อเอกสาร :

แก้ไขเอกสารครั้งที่ :

รายละเอียดในการเปลี่ยนแปลง :

.....

ทั้งนี้ได้แนบเอกสารที่ขอจัดทำใหม่ / เอกสารที่แก้ไขแล้วมาด้วย

ผู้จัดทำ/แก้ไขเอกสาร.....

ผู้สมัคร.....

วัน/เดือน/ปี.....

วัน/เดือน/ปี

กรณีไม่อนุมัติ(เหตุผล) :

.....

แบบฟอร์มการขอเอกสาร

เรียน ตัวแทนฝ่ายบริหาร(QMR)

ชื่อ(ผู้ขอ).....หน่วยงาน.....มีความ
ประสงค์ขอสำเนาเอกสารต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| () คู่มือคุณภาพ (QM) | () ระเบียบปฏิบัติงาน (PM) |
| () วิธีการทำงาน (WI) | () แบบฟอร์ม (F) |
| () เอกสารอื่น..... | |

รายละเอียดเอกสาร ให้กรอกข้อมูลต่อไปนี้

หมายเลขเอกสาร :

ชื่อเอกสาร :

แก้ไขเอกสารครั้งที่ :

เหตุผลในการขอเอกสาร:.....

.....

ผู้ขอ.....

วัน/เดือน/ปี.....

สำหรับตัวแทนฝ่ายบริหาร(QMR)

พิจารณาอนุมัติ.....

วัน/เดือน/ปี.....

กรณีไม่อนุมัติ(เหตุผล) :

.....

.....

แบบฟอร์มการแจกจ่ายเอกสาร/ขอแก้ไขการแจกจ่ายเอกสาร

QMR ขอนำส่งเอกสาร

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสารใหม่	เอกสารครั้งที่	วันที่กำหนดใช้เอกสาร

และขอเอกสารเก่าคืนดังต่อไปนี้

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสารใหม่	เอกสารครั้งที่	วันที่กำหนดใช้เอกสาร

ลงชื่อผู้ส่ง.....

ลงชื่อผู้รับ.....

วัน/เดือน/ปี.....

วัน/เดือน/ปี.....

ขอแก้ไขการแจกจ่ายเอกสาร

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสารใหม่	แจกจ่ายให้ฝ่าย	ยกเลิกการแจกจ่ายกับฝ่าย

ลงชื่อผู้อนุมัติ.....QMR

ระเบียบปฏิบัติงาน
การจัดทำวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
PM-MN-200

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/3 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในการจัดทำ วางแผนและดำเนินงานวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

2. ขอบเขต

ใช้กับผู้ที่กำหนดให้จัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพในบริษัทฯ

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่

3.1.1 กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพส่วนกลาง

3.1.2 อนุมัติวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพของฝ่ายที่กำหนดตามที่QMR เสนอ

3.2 QMR มีหน้าที่รับผิดชอบ

3.2.1 นำเสนอวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป

3.2.2 ตรวจสอบความคืบหน้าในแผนงานวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพของฝ่ายที่กำหนด

3.3 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนด มีหน้าที่รับผิดชอบ

3.3.1 นำเสนอวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป

3.3.2 กำหนดแผนงานและดำเนินงานเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3.3.3 รายงานผลความคืบหน้าในแต่ละเดือนต่อ QMR

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การกำหนดเรื่องที่จะมากำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของฝ่ายที่กำหนด

5.1.1 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดแต่ละฝ่ายกำหนด “ วัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพ” ให้สอดคล้องกับ “ วัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพส่วนกลาง” ส่งให้ QMRรวบรวมและเสนอ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/3 แก้ไขครั้งที่ :0

5.1.2 QMR นำ “ วัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพ” ที่อนุมัติแล้วส่งคืนให้ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในฝ่ายของตน

5.2 การกำหนดแผนงานควบคุมคุณภาพ

5.2.1 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดนำเอกสาร “ใบเสนอวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพ” F-MN-111 ที่ได้รับการอนุมัติแล้วเพื่อจัดเตรียม “แผนงานบริหารคุณภาพ” เช่นแผนงานลดของเสีย เป็นต้น โดยที่มีการเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่ตอบรับกับแต่ละวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

5.2.2 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดนำข้อสรุปกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน บันทึกลงในแผนงานบริหารคุณภาพซึ่งแสดงถึงกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม

5.3 การติดตามผลความคืบหน้า ผู้รับผิดชอบต้องมีการรายงานความคืบหน้าของกิจกรรมแต่ละเดือนต่อ QMR

5.4 การปรับแก้ไขเอกสารวัตถุประสงค์เป้าหมายและแผนงานบริหารคุณภาพ

5.4.1 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดดำเนินการแก้ไขเอกสารวัตถุประสงค์เป้าหมายและแผนงานฯ ในกรณีนี้

- 1) มีการปรับเปลี่ยน นโยบายคุณภาพ หรือ วัตถุประสงค์คุณภาพ
- 2) สามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด
- 3) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพ

5.4.2 ผู้จัดการฝ่ายที่กำหนดจะมีการพิจารณา โดยการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารปีละ 1 ครั้งเพื่อเป็นการตรวจสอบกิจกรรมที่วางแผนไว้เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดและบันทึกผลการทบทวนในแผนงานดังกล่าวบันทึก “ใบรายงานการประชุม “ F-MN-112 กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผนที่กำหนด

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MN-200	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 3/3	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
ใบบันทึกวัตถุประสงค์และเป้าหมาย คุณภาพ(F-MN-201)	3 ปี	ผู้จัดการ ฝ่าย/QMR	เรียงตามวันที่
ใบรายงานการประชุม (F-MN-202)	3 ปี	ผู้จัดการ ฝ่าย/QMR	เรียงตามวันที่

ใบรายงานการประชุม

วันที่.....

ฝ่าย QMR

ผู้เข้าร่วมประชุม

1.....	2.....	3.....
4.....	5.....	6.....
7.....	8.....	9.....

ผู้ขาดประชุม

1.....	2.....	3.....
--------	--------	--------

ผลการประชุม

1.หัวข้อ.....
.....

ผลการพิจารณา/ตัดสินใจโดยผู้บริหาร.....
.....

2.หัวข้อ.....
.....

ผลการพิจารณา/ตัดสินใจโดยผู้บริหาร.....
.....

3.หัวข้อ.....
.....

ผลการพิจารณา/ตัดสินใจโดยผู้บริหาร.....
.....

บันทึกโดย..... QMR

อนุมัติโดย..... ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป

ระเบียบปฏิบัติงาน
การสื่อสารคุณภาพ
PM-MN-300

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-300
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/1 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในการติดต่อด้านคุณภาพทั้งภายในและภายนอก

2. ขอบเขต

ใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพทั้งหมดที่เกิดขึ้นในบริษัท

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 QMR มีหน้าที่

3.1.1 กำหนดเรื่องที่จะสื่อสาร

3.1.2 อนุมัติการตีประกาศในส่วนที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ

3.1.3 รับส่งข้อมูลข่าวสาร

3.1.4 บันทึกข้อมูลข่าวสาร

3.2 ผู้จัดการฝ่าย มีหน้าที่รับผิดชอบ

3.2.1 พิจารณาข้อมูลและวิธีการที่ต้องการสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ

3.3 ผู้จัดการบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบ

3.3.1 สื่อสารข้อมูลให้ทุกฝ่ายทราบในเรื่องกฎข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การสื่อสารทั่วไปในบริษัท

5.1.1 QMRจะเป็นผู้กำหนดข้อมูลที่ต้องการสื่อสารซึ่งจะครอบคลุมเรื่อง ระเบียบปฏิบัติงานในระบบคุณภาพ ผลการทบทวนของฝ่ายบริหาร บันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้า ข้อมูลอื่นๆ เช่น กฎที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยการสื่อสารจะอยู่ในรูปจดหมายเวียน หรือการตีประกาศ

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง -ไม่มี-

ระเบียบปฏิบัติงาน
การทบทวนของฝ่ายบริหาร
PM-MN-400

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-400
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ใช้แนวปฏิบัติในการทบทวนระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ เพื่อทราบสถานะความสอดคล้อง และความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพของบริษัท

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับการทบทวนระบบบริหารคุณภาพของผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปของบริษัท

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 QMR มีหน้าที่

- 3.1.1 ดำเนินการจัดให้มีการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร
- 3.1.2 จัดทำวาระการประชุม
- 3.1.3 จัดบันทึกรายงานการประชุมและเก็บรักษาไว้
- 3.1.4 สานต่อข้อสรุปหรือมติจากการประชุมเพื่อให้เป็นผลในทางปฏิบัติต่อไป

3.2 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ

- 3.2.1 เข้าร่วมประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามกำหนดการประชุมทุกครั้ง

3.3 องค์ประชุมของฝ่ายบริหารเพื่อทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามระเบียบฉบับนี้ประกอบด้วย

- 3.3.1 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นประธาน
- 3.3.2 ผู้จัดการฝ่ายผลิต (QMR) เป็นรองประธาน
- 3.3.3 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นกรรมการ
- 3.3.4 ผู้จัดการฝ่ายสำนักงาน เป็นกรรมการ
- 3.3.5 เลขานุการของผู้จัดการฝ่ายสำนักงาน เป็นเลขานุการ

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MN-400
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/2 แก้ไขครั้งที่ :0

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การริเริ่มให้พบทวน

QMR หรือ ผู้จัดการฝ่ายผลิตมีหน้าที่โดยตรงในการริเริ่มมีการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังต่อไปนี้ (ข้อหนึ่งข้อใด)

1. เวลาผ่านไปแล้ว 12 เดือน นับจากการประชุมครั้งก่อน
2. มีปัญหาด้านคุณภาพเกิดมากขึ้นและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
3. มีแนวโน้มการเกิดของเสียในกระบวนการผลิตกำลังเพิ่มมากขึ้น
4. มีอัตราการร้องเรียนด้านคุณภาพจากลูกค้าเข้ามามาก

5.2 การจัดประชุม

เมื่อพบ 1 ใน 4 ข้อแล้ว QMR หรือ ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะออกหนังสือเชิญประชุมไปยังคณะกรรมการ พร้อมวาระประชุมตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อแจกต่อที่ประชุม

5.3 วาระการประชุม

ในการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพแต่ละครั้ง เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ และ ทบทวนถึงความเหมาะสมและการดำรงความมีประสิทธิภาพผลแห่งระบบบริหารคุณภาพของบริษัท โดยรวม ซึ่งอาจจะมีหัวข้อพิเศษก็ได้ แต่อย่างน้อยควรมีวาระการประชุมดังนี้

1. คำร้องเรียนจากลูกค้า
2. ผลการจัดส่งสินค้าของผู้ขายวัตถุดิบ
3. สถิติการตรวจสอบคุณภาพ
4. ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ยังค้างค้าง
5. ผลวิเคราะห์ทางสถิติที่น่าสนใจ
6. รายงานการประชุมทบทวนครั้งก่อนและผลความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ใบรายงานการประชุม F-MN-202

ระเบียบปฏิบัติงาน
การฝึกอบรม และพัฒนาทักษะความสามารถ
PM-HR-100

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/4 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับพนักงานและให้งานต่างๆ ได้มาตรฐาน

2. ขอบเขต

แนวทางสำหรับปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานในส่วนผลิต ได้แก่ ส่วนที่ผลิตโอง ส่วนที่ผลิตกระถางต้นไม้ และส่วนที่ผลิตอ่าง ให้นำแนวทางสำหรับปฏิบัติงานฉบับนี้มาใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.4 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่
 - 3.1.1 แจงข้อมูลความต้องการการฝึกอบรม
- 3.5 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบ
 - 3.2.1 วิเคราะห์และจัดสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
 - 3.2.2 นำเสนอผู้จัดการบริหารทั่วไปเพื่ออนุมัติ
 - 3.2.3 ประเมินผลและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการฝึกอบรม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/4 แก้ไขครั้งที่ :0

4. คำจำกัดความ

- 4.1 การพัฒนา หมายถึง กระบวนการทั้งหลายที่จะทำให้บุคลากรมีความเจริญเติบโตก้าวหน้าขึ้นดีขึ้น เพิ่มคุณค่ามากขึ้น
- 4.2 การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ซึ่งจะทำให้ได้โดยการให้การศึกษ การฝึกอบรม
- 4.3 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดของบริษัท ที่ทำหน้าที่บริหารงานในองค์กร

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

- 5.1 สำนวจความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานตามสายงานการบังคับบัญชาของบริษัท
- 5.2 การจัดทำหลักสูตรให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ที่จะต้องจัดทำให้ตรงกับที่บริษัทกำหนดดังนี้
- 5.2.1 กำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตร
 - 5.2.2 กำหนดเนื้อหา หัวข้อการฝึกอบรม
 - 5.2.3 ในส่วนของการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนผลิตต้องประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายผลิตเป็นผู้จัดการฝึกอบรมด้วยตนเอง
 - 5.2.4 พิจารณาคัดเลือกวิทยากรที่เหมาะสมกับหลักสูตร
 - 5.2.5 คำนวณงบประมาณการจัดฝึกอบรมอย่างเหมาะสม
 - 5.2.6 กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 5.2.7 กำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม
- 5.3 นำเสนอโครงการฝึกอบรมต่อผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อพิจารณาโดยการเขียนลงใน "แบบฟอร์มโครงร่างหลักสูตร " F-HR-101
- 5.4 โครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปจะนำมาแก้ไขและนำเสนออีกครั้ง ส่วนโครงการที่ผ่านการอนุมัติ ให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลแจกจ่ายกระจายเอกสารโครงการที่ได้รับการ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3/4 แก้ไขครั้งที่ :0

อนุมัติแล้วนั้นให้กับผู้จัดการฝ่ายผลิต พร้อมทั้งจัดทำแผนการฝึกอบรม ส่วนโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปจะพิจารณาทบทวนอีกครั้งหรือยกเลิกก็ได้ตามที่เห็นสมควร

5.5 การจัดการฝึกอบรม

5.5.1 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้ติดต่อวิทยากรภายนอกหรือวิทยากรภายในแล้วแต่กรณี ตามความจำเป็นและเหมาะสม

5.5.2 จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมตามความจำเป็น

5.6 การประเมินผลการฝึกอบรมและการเก็บรวบรวมโดยผู้จัดการฝ่ายบุคคลดังนี้

5.6.1 ทำการประเมินผลการฝึกอบรมใน “แบบประเมินผลการฝึกอบรม “ F-HR-102

5.6.2 เก็บบันทึกรายงานการฝึกอบรม

5.6.3 จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินหลักสูตรและประเมินผู้รับการฝึกอบรมเสนอผู้จัดการบริหารทั่วไป

5.6.4 บันทึกประวัติการฝึกอบรมของพนักงานใน “ประวัติการฝึกอบรม “ F-HR-103

5.7 วิธีการสอนงาน (OJT “On the Job Training”)

5.7.1 การสอนงานภายในบริษัทให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน การจัดการ การบันทึกรายละเอียดของการสอนงาน

5.7.2 หน่วยงานหรือแผนกใดๆ ที่ประสงค์จะจัดหลักสูตร OJT ขึ้นหน่วยงาน และต้องการให้มีการบันทึก “ประวัติการฝึกอบรม “F-HR-103 จะต้องแจ้งให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลทราบโดยใช้ “แบบโครงร่างหลักสูตร “ F-HR-101 หรือเสนอมาด้วยวาจาผ่านตัวผู้จัดการฝ่ายบุคคลโดยตรงและผู้จัดการฝ่ายบุคคลต้องบันทึกการทบทวนข้อเสนอด้วยวาจากันด้วย และปฏิบัติดังนี้

5.7.2.1 หน่วยงานหรือแผนกที่ประสงค์จัด OJT ต้องแจ้งให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วันทำงาน

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4/4 แก้ไขครั้งที่ :0

5.7.2.2 หน่วยงานหรือแผนกที่ประสงค์จัด OJT ต้องใช้ “แบบลงทะเบียนเข้ารับการอบรม “ F-HR-204 และกรอกรายละเอียดให้ชัดเจนสำหรับผู้เข้าการ OJT เป็นหลักฐานในวันที่กำหนดจัด OJT ซึ่งจะก่อนที่ยังไม่ได้รับอนุญาตไม่ได้เด็ดขาด

5.7.2.3 ให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลบันทึกลงใน“ประวัติการฝึกอบรม “ F-HR-103 ในช่องของชื่อหลักสูตร ว่า OJTและหัวข้อการอบรมด้วย หากการ On the Job Training ได้ทำถูกต้องตามขั้นตอนนี้แล้วทุกข้อ โดยการบันทึกให้พิจารณาถึงหลักสูตร ผลการทดสอบ รายชื่อผู้เข้ารับการ OJT ที่เกิดขึ้นจริงเป็นต้น

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการจัดเก็บ
แบบฟอร์มโครงร่างหลักสูตร (F-HR-101)	1 ปี	HR	เรียงตามวันที่
แบบประเมินผลการฝึกอบรม (F-HR-102)	1 ปี	HR	เรียงตามวันที่
ประวัติการฝึกอบรม (F-HR-103)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	HR	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้ารับการอบรม (F-HR-104)	1 ปี	HR	เรียงตามวันที่

ประวัติการฝึกอบรม

ชื่อ.....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

แผนก/หน่วยงาน.....วันที่เริ่มงาน.....

[illegible]

การลงทะเบียนเข้ารับการอบรม

วัน/เดือน/ปี.....

ชื่อหลักสูตร.....

วัตถุประสงค์

- 1.....
- 2.....
- 3.....

หัวข้อที่อบรม

- 1.....
- 2.....
- 3.....

กำหนดการฝึกอบรมวันที่.....เวลา.....

สถานที่.....

วิทยากรผู้อบรม.....

จำนวนผู้เข้าอบรม.....

ลำดับ	รายชื่อผู้เข้าร่วมการอบรม	หน่วยงานแผนก	รับทราบ	ลงชื่อเข้าอบรม

ระเบียบปฏิบัติงาน
การสรรหา คัดเลือกและบรรจุเข้าทำงาน
PM-HR-200

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/3 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติที่บริษัทกำหนด
- 1.2 เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2. ขอบเขต

กิจกรรมนี้ครอบคลุมกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายผลิต

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่
 - 3.1.1 เสนอขออนุมัติการจ้างพนักงานเพิ่ม เพื่อทดแทน หรือเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต
 - 3.1.2 ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการสรรหา คัดเลือก การว่าจ้าง การบรรจุพนักงาน
- 3.2 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบ
 - 3.2.1 ตรวจสอบอัตรากำลัง ดำเนินกระบวนการสรรหา คัดเลือก
 - 3.2.2 ตรวจสอบรายชื่อ ประวัติ
 - 3.2.3 ดำเนินการตัดสินใจคัดเลือก
 - 3.2.4 ดำเนินการว่าจ้าง

4. คำจำกัดความ

- 4.1 การสรรหา หมายถึง กิจกรรมซึ่งกำหนดลักษณะที่ต้องการของผู้สมัครสำหรับลักษณะงานหนึ่ง ลักษณะงานใดที่หน่วยงานภายในมีความประสงค์หรือร้องขอ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรรหาได้ดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนด
- 4.2 การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการพิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ และคุณสมบัติอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาผู้สมัครงานที่มีความสามารถเหมาะสมต่อความต้องการของหน่วยงานและบริษัท

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-HR-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/3 แก้ไขครั้งที่ :0

4.3 ผู้สมัคร หมายถึง บุคคลภายนอกตามกระบวนการสรรหาโดยผ่านการประกาศทางสื่อต่างๆ

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การสรรหาบุคลากร

5.1.1 ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องกรอกแบบเสนอขออนุมัติการจ้างและขออัตรากำลังพนักงานตามแบบ “เสนอขออนุมัติการจ้างและขออัตรากำลังพนักงาน” F-HR-201 เพื่อเสนอให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเซ็นอนุมัติ

5.1.2 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลพิจารณาตรวจสอบ และนำเอกสารเสนอต่อผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อพิจารณาอนุมัติ

5.1.3 ทำประกาศเพื่อสรรหาบุคลากร โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติผ่านประกาศหน้าโรงงาน หรือแผ่นพับ ใบปลิว

5.2 การสัมภาษณ์

5.2.1 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลดำเนินการรวบรวมเอกสารต่อไปนี้

5.2.1.1 ให้ผู้สมัครงานกรอกข้อมูลสมัครงานให้ครบถ้วน พร้อมทั้งแนบเอกสารที่จำเป็น

5.2.1.2 ทำการสัมภาษณ์และแจ้งผลพร้อมทั้งนัดวันเริ่มงาน

5.3 การว่าจ้าง

5.3.1 ทำการจ้างพนักงาน และแจ้งถึงกฎระเบียบและคู่มือการทำงานของบริษัทฯ

5.4 การปฐมนิเทศ และการฝึกปฏิบัติในสถานที่ทำงานจริง

5.4.1 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลจะดำเนินการจัดอบรม “ปฐมนิเทศ” พนักงานใหม่ภายใน 30 วันหลังจากวันเริ่มงานโดยอบรมในเรื่องของบริษัทฯ และสวัสดิการกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ

5.4.2 พนักงานที่ผ่านการปฐมนิเทศจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการ OJT โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานที่พนักงานผู้นั้น

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-HR-200	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 3/3	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

สังกัดเป็นผู้สอนโดยผู้จัดการฝ่ายเป็นผู้กำหนดเนื้อหาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม OJT พนักงานใหม่

5.4.3 ภายในระยะเวลา 120 วันของการฝึกOJTจะต้องมีการประเมินผลของพนักงานในรูปแบบฟอร์ม”ประวัติการฝึกอบรม” F-HR-103

5.5 ทำการบรรจุเป็นพนักงาน

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการจัดเก็บ
ขออนุมัติการจ้างและขออัตราค่าจ้างพนักงาน (F-HR-201)	1 ปี	HR	เรียงตามวันที่
ใบสมัครงาน (F-HR-202)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	HR	เรียงตามวันที่
คู่มือการเข้าทำงาน (F-HR-203)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	HR	เรียงตามวันที่
ประวัติการฝึกอบรม (F-HR-103)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	HR	เรียงตามวันที่
ใบแสดงหน้าที่คำบรรยายงาน (F-HR-204)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	HR/ต้นสังกัด	เรียงตามลำดับอักษร

ขออนุมัติการจ้างและขออัตรากำลังพนักงาน

วันที่.....

หน่วยงาน.....

ตำแหน่ง	จำนวนที่ต้องการ	เพศ	หมายเหตุ
ผู้จัดการฝ่าย	ผู้ขอ :		
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	ผู้อนุมัติ :		
ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป	ผู้อนุมัติ :		

ใบสมัครงาน

 รูปถ่าย
ขนาด 1 นิ้ว

วันที่กรอกใบสมัครงาน.....

ตำแหน่ง.....

ข้อมูลส่วนตัวผู้สมัคร

ชื่อผู้สมัคร.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

วันเดือนปีเกิด.....อายุ.....ปี ศาสนา.....สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน.....

.....

ที่อยู่ปัจจุบัน.....

.....

สถานะภาพการสมรส () โสด () สมรส () หม้าย () หย่า

สถานะภาพทางทหาร () ผ่านการเกณฑ์แล้ว () ยังไม่ผ่านการเกณฑ์

() ได้รับการยกเว้น () อื่นๆ.....

รายละเอียดครอบครัว

ชื่อ	อายุ	อาชีพ	สถานที่ทำงาน
บิดา			
มารดา			
พี่น้อง จำนวน.....คน			
1			
2			
3			
บุตร จำนวน.....คน			
1			
2			
3			

ประวัติการศึกษา

ประเภทการศึกษา	ระยะเวลา ตั้งแต่	ระยะเวลา จนถึง	ชื่อสถานศึกษา	วิชาเอก	เกรดเฉลี่ย
ประถม					
มัธยมต้น					
มัธยมปลาย					
ปวช.					
ปวส.					

ประวัติการทำงาน

ตั้งแต่	ถึง	สถานที่ทำงาน	ตำแหน่ง	เงินเดือน	สาเหตุที่ลาออก

ข้อมูลทั่วไป

ท่านเคยทำงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเครื่องปั้นและเครื่องเคลือบดินเผาหรือไม่.....

ท่านเคยจำคุกหรือต้องโทษทางอาญาหรือไม่.....

ท่านสูบบุหรี่หรือไม่.....

การเจ็บป่วยขนาดหนัก หรือโรคติดต่อร้ายแรง หรือไม่.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวทั้งหมดในใบสมัครนี้เป็นข้อความที่เป็นจริงทุกประการ หากหลังจากบริษัท ตรวจสอบว่ารายละเอียดข้อมูลและเอกสารไม่เป็นจริงภายหลัง ทางบริษัทมีสิทธิ์ในการยกเลิกการจ้างงานโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าและไม่ต้องจ่ายเงินชดเชยใดๆทั้งสิ้น

วันที่.....

ลายชื่อผู้สมัคร.....

(.....)

คู่มือการเข้าทำงาน

ข้าพเจ้า(นาย,นาง, นางสาว).....นามสกุล.....
 บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

ข้าพเจ้าขอรับทราบ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งตาม
 ข้อตกลงคู่มือปฏิบัติของทางบริษัทฯ ดังรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

กฎระเบียบในการทำงาน

1. วันทำงาน: วันจันทร์ถึงเสาร์ เริ่มทำงานตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.
2. เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันทั้งหมด 60 นาที นับตั้งแต่เริ่มพัก
3. ไม่อนุญาตให้พนักงานเบิกค่าแรง ก่อนวันจ่ายค่าแรง
4. ไม่ควรเข้าทำงานสายและหยุดงานบ่อย
5. ไม่อนุญาตให้ดื่มสุราในเวลางาน และดื่มสุราก่อนมาทำงาน
6. การทำงานควรทำงานตามที่หัวหน้าสั่งอย่างเคร่งครัด
7. ห้ามมิให้ทำการทุจริต หรือกระทำความผิดใดๆ ตามกฎหมายโดยเด็ดขาด ถ้าฝ่าฝืนทางบริษัท
 จะดำเนินคดีทางกฎหมายจนถึงที่สุด และจะถูกให้ออกจากงานทันที
8. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ อดทน ขยันขันแข็ง ตั้งใจ และเต็มความสามารถ
9. ไม่ทำให้เกิดความสูญเสียแก่วัตถุดิบ หรือวัสดุอุปกรณ์โดยปราศจากเหตุผล
10. ไม่นำสิ่งของออกนอกบริษัท โดยปราศจากการอนุมัติจากบุคคลผู้มีอำนาจ
11. ไม่ยุ่งส่งเสริม หรือก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาท

เพื่อเป็นหลักฐานในการนี้ ข้าพเจ้า (นาย ,นาง ,นางสาว).....
 จึงได้ลงนามรับข้อตกลง เงื่อนไขของทางบริษัทฯตามวัน เดือน ปี ที่ปรากฏข้างต้น

พนักงาน.....

วันที่...../...../.....

รับทราบและจะปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

หน้าที่คำบรรยายงาน	
ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายผลิต	ผู้บังคับบัญชา : ผู้จัดการบริหารทั่วไป
หน้าที่ปฏิบัติ ▪ ควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ▪ ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต ▪ ควบคุมการจัดทำวิธีปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานในสายงานบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ▪ ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานซ่อมทั่วไปของบริษัท ▪ ให้ความมั่นใจว่าพนักงานในฝ่ายผลิต มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ▪ ควบคุมการตรวจสอบวัตถุดิบก่อนนำไปใช้ในกระบวนการผลิต ▪ ควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัท ▪ ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของพนักงานในฝ่ายให้เป็นไปตามหน้าที่ปฏิบัติ ▪ ประเมินผลการทำงานประจำเดือนของพนักงานในฝ่าย เพื่อเสนอผู้จัดการบริหารทั่วไปโดยประสานงานกับฝ่ายบุคคล ▪ รับและตรวจสอบรายงานการผลิตประจำวันจากหน่วยผลิตเป็นประจำทุกวัน ▪ ติดตามตรวจสอบผลการเตรียมวัตถุดิบ ▪ ดำเนินการสั่งให้ทางหน่วยงานทำผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและฝ่ายขายและสำนักงาน ▪ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการบริหารทั่วไป	

หน้าที่คำบรรยายงาน	
ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน	ผู้บังคับบัญชา : ผู้จัดการบริหารทั่วไป
หน้าที่ปฏิบัติ ▪ บริหารระบบการเงิน ดูแลรายรับและรายจ่ายของบริษัทฯ ▪ ควบคุมติดตามและตรวจสอบในส่วนของบริษัท ▪ ดูแลบริหารระบบภาษี ▪ ควบคุมการดำเนินงานด้านการขายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ▪ ควบคุมการดำเนินงานด้านการจัดซื้อวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ▪ จัดซื้อ จัดหา อุปกรณ์เครื่องเขียน และเครื่องใช้สำนักงาน ▪ ควบคุมการจัดทำวิธีปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานในสายงานบังคับบัญชา ▪ ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของพนักงานในฝ่ายขายและสำนักงานให้เป็นไปตามหน้าที่ปฏิบัติ ▪ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า ▪ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการบริหารทั่วไป	

หน้าที่คำบรรยายงาน	
ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	ผู้บังคับบัญชา : ผู้จัดการบริหารทั่วไป
หน้าที่ปฏิบัติ ■ การวางแผนกำลังคน ■ การบริหารค่าจ้าง และระบบสวัสดิการ ■ กำหนดแนวทางในการสรรหา การประกาศรับสมัครงานและรวบรวมใบสมัคร ■ กำหนดระบบการคัดเลือกบุคลากร คัดเลือกใบสมัคร สัมภาษณ์ และการทดสอบ ■ กำหนดรูปแบบวิธีในการว่าจ้าง ■ ค้นหาสาเหตุการลาออกของพนักงาน ■ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการบริหารทั่วไป	

หน้าที่คำบรรยายงาน	
ตำแหน่ง : พนักงานช่วยขาย	ผู้บังคับบัญชา: ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน
หน้าที่ปฏิบัติ ■ ตรวจสอบและดูแลสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า รวมทั้งเอกสารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆในคลังสินค้า ■ ทำการเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อจัดเก็บ ■ จัดเตรียมและตรวจนับสินค้าตามความต้องการของลูกค้า ■ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน	

ระเบียบปฏิบัติงาน
การควบคุมคุณภาพในการผลิต
PM-PD-100

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/4 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพสินค้าจะได้รับการควบคุม

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน และกิจกรรมใดๆ ในการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่ง มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของสินค้าที่บริษัททำการผลิต

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่

- 3.1.1 จัดการให้มีการเขียนวิธีปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการผลิต โองมังกร อ่าง และกระถาง ต้นไม้เพื่อให้พนักงานในแต่ละหน้าที่ได้มีคู่มือปฏิบัติงานที่เพียงพอและจำเป็น
- 3.1.2 จัดการให้มีการควบคุมคุณภาพในการผลิตโดยใช้แผนการตรวจสอบ
- 3.1.3 ฝ้าติดตามมาตรฐานระดับฝีมือของพนักงาน
- 3.1.4 ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงาน

4. คำจำกัดความ

4.1 วิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของแต่ละขั้นตอนของแต่ละตำแหน่ง เป็นงานเฉพาะ อย่างตำแหน่งงานเดียวที่แสดงรายละเอียดการทำงานแบบเป็นขั้นตอน โดยมุ่งเน้นความเข้าใจของ คนทำงาน

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/4 แก้ไขครั้งที่ :0

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเป็นผู้ดำเนินการวางแผนการผลิต โดยอ้างอิงข้อมูลจากเอกสารประกอบการสั่งซื้อของลูกค้า กรณีพบว่าจะต้องจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพ ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพ และแผนการตรวจสอบคุณภาพ F-PD-108จะเก็บไว้ในแฟ้มงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งส่งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออ้างอิง โดยแผนการตรวจสอบคุณภาพจะครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการผลิตเพื่อให้ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ

5.2 ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะมีหน้าที่จัดทำและนำออกใช้บังคับซึ่งระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานสำหรับทุกงานที่มีผลต่อคุณภาพของสินค้าของบริษัทฯ โดยอาจจะเป็นผู้จัดทำหรือมอบหมายให้ผู้มีความรู้เป็นผู้จัดทำวิธีปฏิบัติงานสำหรับงานแต่ละอย่างก็ได้ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 อ้างอิงถึงข้อกำหนดของลูกค้า เงื่อนไข สัญญา

5.2.2 การแสดงแผนภูมิ ภาพวาด ภาพถ่ายเพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้มีความเข้าใจอย่างชัดเจน

5.2.3 ข้อความอ้างอิงถึงงานของลูกค้า

5.2.4 สถานะควบคุมของสภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

5.3 เกณฑ์การพิจารณายอมรับคุณภาพงาน

เกณฑ์ในการพิจารณายอมรับผลการปฏิบัติงานผลิต จะประกอบด้วย ตัวอย่างชิ้นงานสำเร็จรูปที่เป็นงานดี รูปภาพ หรือ ตารางแผนภาพที่อ้างอิงมาตรฐานงานที่กำหนด ซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณายอมรับคุณภาพงานที่ผลิต

5.4 การเฝ้าติดตามกระบวนการผลิต

ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะใช้เครื่องมือ และกลวิธีทางสถิติที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามดูแลกระบวนการผลิต เพื่อตรวจสอบสมรรถนะและความสอดคล้องของกระบวนการผลิตกับข้อกำหนด

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-PD-100	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 3/4	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แผนการตรวจสอบคุณภาพ (F-PD-108)	ตลอดระยะเวลา	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการเตรียมดิน (WI-PD-101)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการปั้นขึ้นรูป (WI-PD-102)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการเขียน/วาดลาย (WI-PD-103)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการเคลือบน้ำยา(WI-PD-104)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการเผา(WI-PD-105)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่
เอกสารวิธีปฏิบัติงานการคัดเลือกและการ ตกแต่ง(WI-PD-106)	ตลอดระยะเวลา การทำงาน	PD	เรียงตามวันที่

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4/4 แก้ไขครั้งที่ :0

7. แผนผังกระบวนการ

รับผิดชอบ

ผู้จัดการฝ่ายผลิต

ผู้จัดการฝ่ายผลิต

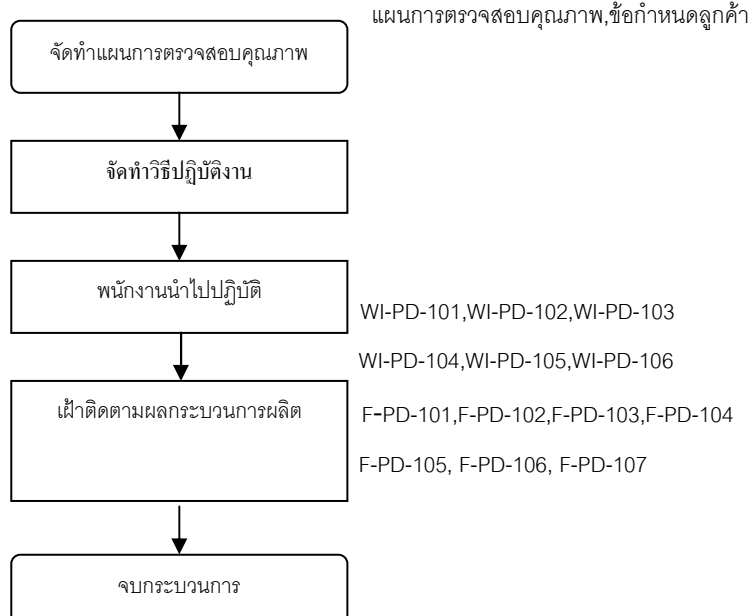
ผู้ที่รับมอบหมาย

พนักงาน

ผู้จัดการฝ่ายผลิต

กิจกรรม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง



รูปผลิตภัณฑ์

แผนการตรวจสอบคุณภาพ

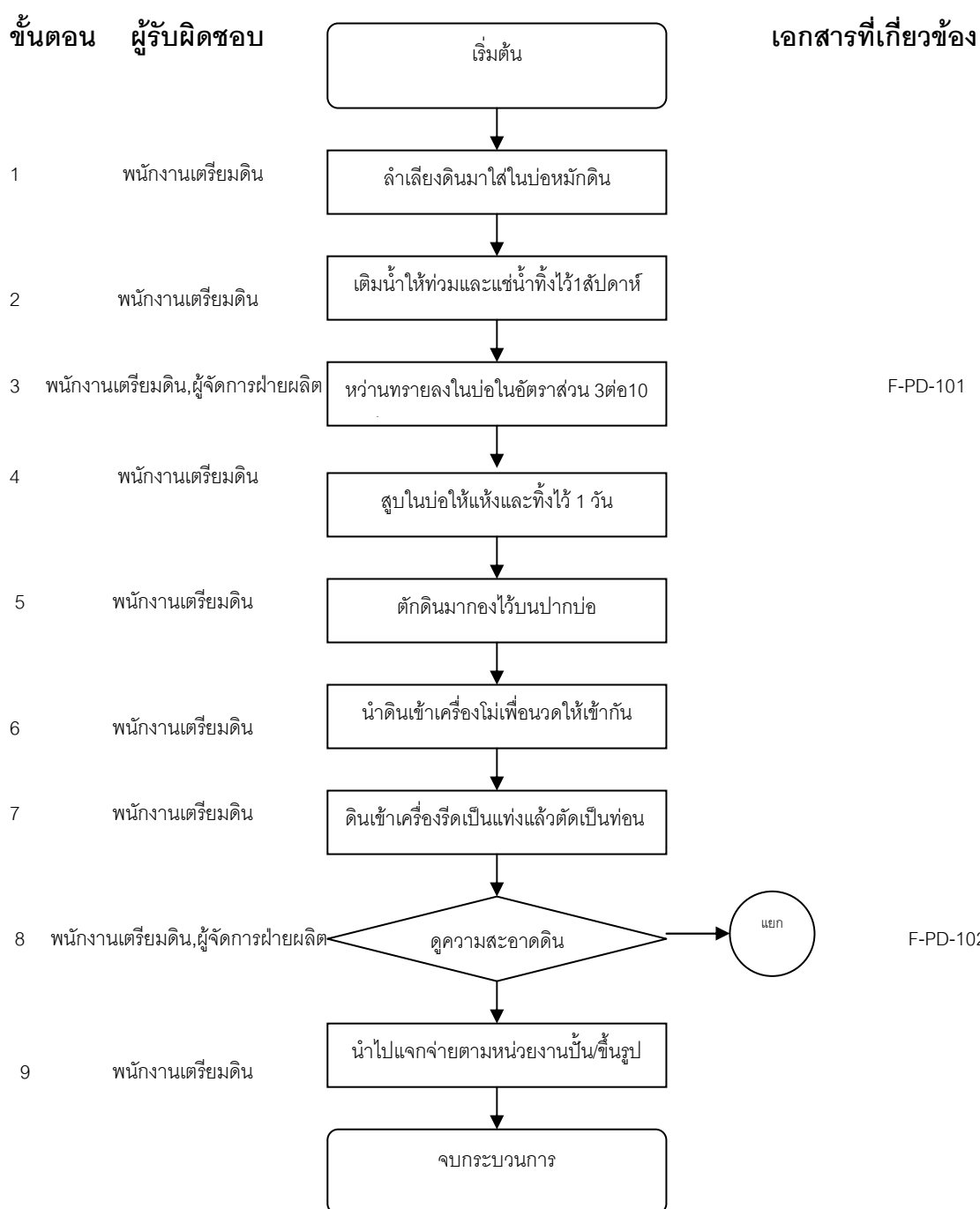
ชื่อผลิตภัณฑ์.....

ขนาด.....

จัดทำเมื่อ.....แก้ไขครั้งที่.....

กระบวนการ / ขั้นตอนการดำเนินงาน	รายการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้ควบคุม	ความถี่	อุปกรณ์ที่ใช้ตรวจสอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
	รับวัตถุดิบ	จำนวน/ สี/เนื้อดิน	ใช้สายตา	ทุกครั้ง	-	F-PD-107
	ตรวจสอบวัตถุดิบ	จำนวน/ สี/เนื้อดิน	ใช้สายตา	ทุกครั้ง	-	F-PD-107
	การเตรียมดิน	ความสะอาด/ เนื้อดิน	ใช้สายตา	ทุกชั้น	-	F-PD-101
	การปั้นขึ้นรูป	ความสะอาด/ ขนาดรูปร่าง	ใช้สายตา/ วัดขนาด	ทุกชั้น	ไม้วัดความสูง/ ที่วัดความกว้างโค้ง	F-PD-103
	เขียนและวาดลาย	ขนาดรูปร่าง/ ลวดลาย	ใช้สายตา	ทุกชั้น	-	F-PD-104
	เคลือบน้ำยา	ผิวเคลือบของ ชิ้นงาน	ใช้สายตา	ทุกชั้น	-	F-PD-105
	เผา	การจัดเรียง ในเตาเผา	สายตาดูการ จัดเรียง	ทุกครั้ง	-	F-PD-106
	ตรวจสอบ/ คัดเลือก	รูปร่าง/ตำหนิ/ ผิวชิ้นงาน	ใช้สายตา เสียง	ทุกชั้น	แท่งเหล็ก	F-PD-106
	ตกแต่ง	ตำหนิงานที่ ตกแต่ง/ซ่อม	สายตา	ทุกชั้น	-	F-PD-106
	จัดเก็บ	ตรวจการ จัดเก็บ	ใช้สายตาดูการ จัดเก็บ	ทุกครั้ง	-	-

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-101
วิธีการปฏิบัติงาน: การเตรียมดิน		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

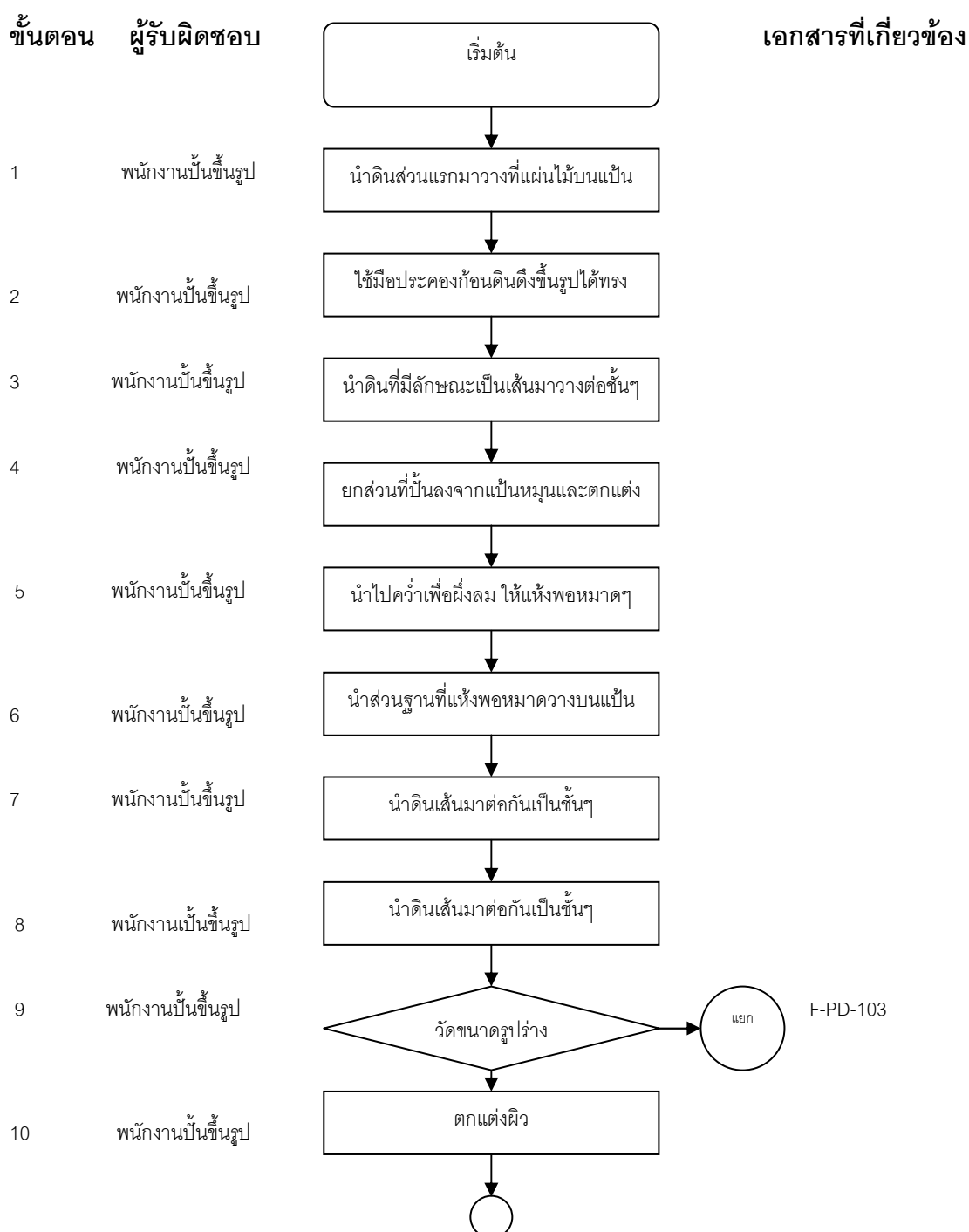


บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-101
วิธีการปฏิบัติงาน: การเตรียมดิน		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการเตรียมดิน

1. ล้างดินมาใส่ในบ่อหมักดิน
2. เติมน้ำเข้าบ่อหมักดินจากเครื่องสูบน้ำ จนท่วมเนื้อดินและแช่น้ำทิ้งไว้ประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อให้ น้ำซึมเข้าไปในเนื้อดินทำให้ดินอ่อนตัวทั่วถึงกัน
3. หว่านทรายลงในบ่อหมักให้ทั่วถึงในอัตราส่วน ทราย/ดิน : 3/10 หมักทิ้งไว้ต่ออีก 3 วัน เพื่อทำ ความสะอาดดินพร้อมทั้งบันทึกการผสมทรายในแบบฟอร์ม F-PD-101
4. สูบหรือวิดน้ำในบ่อให้แห้งและทิ้งไว้ 1 วัน เพื่อให้น้ำแห้งและดินเหนียวเกาะตัว
5. ใช้พลั่วหรือเสียมตักดินมากองไว้บนปากบ่อหมัก
6. นำดินเข้าเครื่องไม่เพื่อนวดให้เนื้อดินเข้ากัน และไล่ฟองอากาศออกจากเนื้อดินก่อนที่จะนำไปขึ้น รูปใช้เวลาประมาณ 30 นาที
7. จากนั้นนำดินมาเข้าเครื่องรีดอัดเป็นแท่ง และใช้เหล็กกดตัดดินที่รีดออกมาเป็นท่อนๆ ขนาด พอเหมาะเท่ากับจำนวนที่ต้องการใช้ในชิ้นงาน และทำการตรวจดูความสะอาดของเนื้อดิน
8. นำดินที่ผ่านการรีดออกมาเป็นท่อนๆ ไปแจกจ่ายตามหน่วยงานการขึ้นรูปหรือตามแท่นปั้น

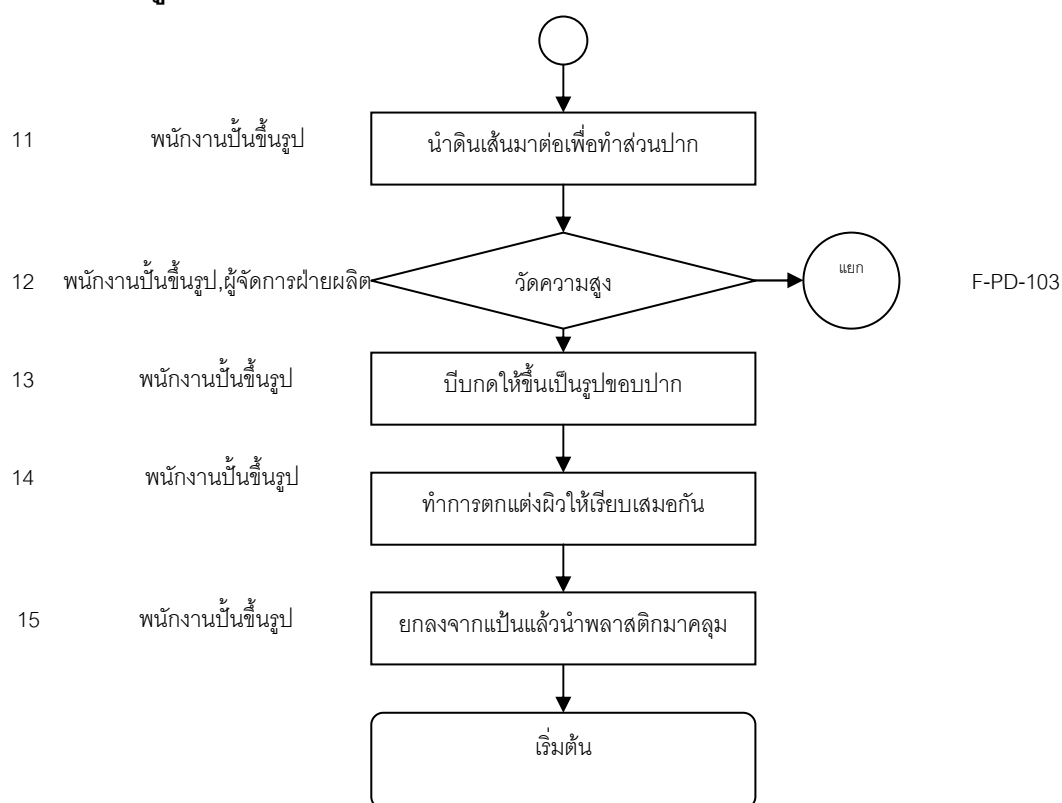
บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-102
วิธีการปฏิบัติงาน: การปั้นขึ้นรูป		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/3	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	



บริษัท ตัวอย่างผลิตไอ้และกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-102
วิธีการปฏิบัติงาน: การปั้นขึ้นรูป		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/3	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

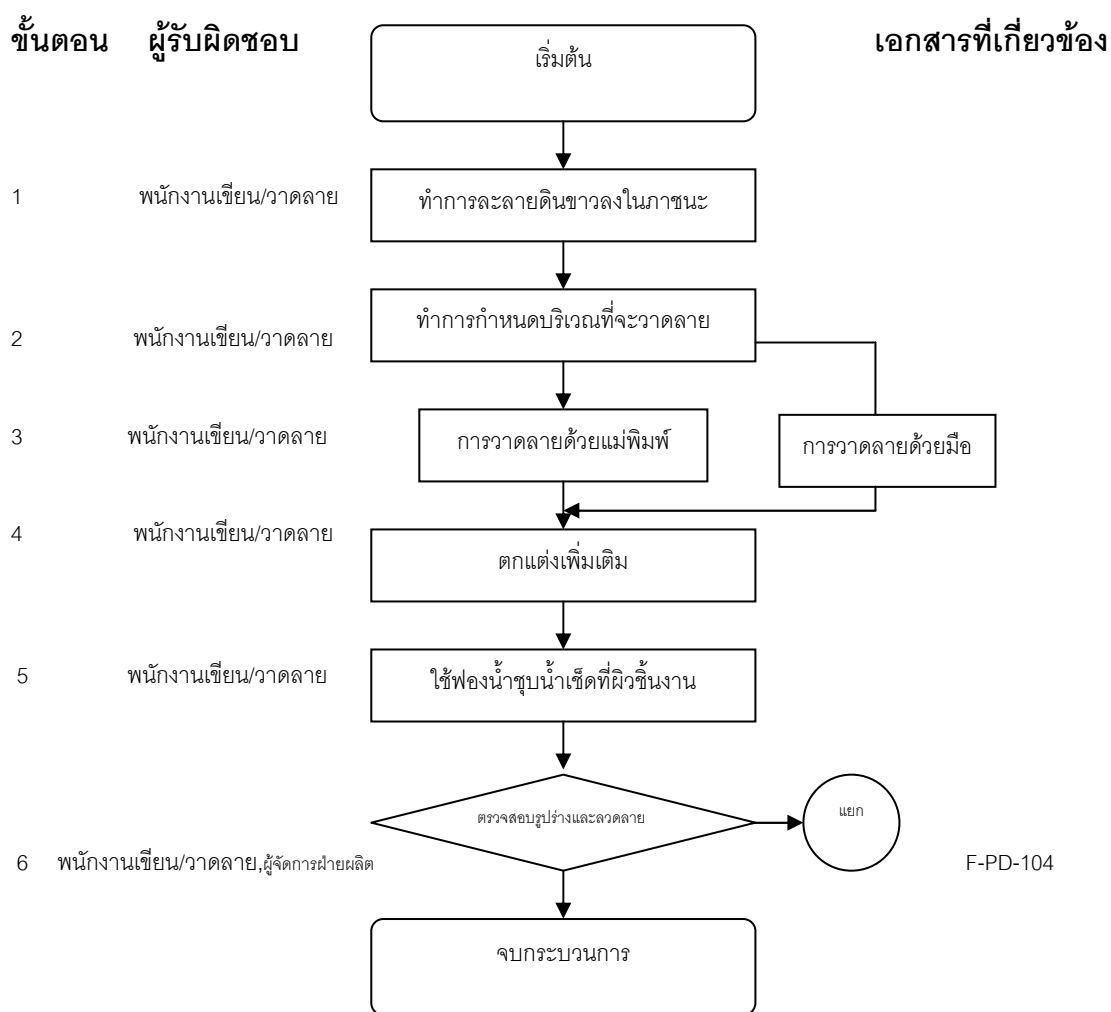


บริษัท ตัวอย่างผลิตโอ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-102
วิธีการปฏิบัติงาน: การปั้นขึ้นรูป		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/3	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการปั้นขึ้นรูป

1. นำดินส่วนแรกที่มีลักษณะก้อนกลมมาวางที่แผ่นไม้บนแป้นหมุนสำหรับปั้นขึ้นรูป แล้วใช้มือกดที่จุดศูนย์กลางของก้อนดินพร้อมทั้งเบียดดินให้กว้างให้ได้เส้นผ่าศูนย์กลาง
2. ใช้มือประคองก้อนดินดึงเนื้อดินให้ขึ้นรูปได้ทรง
3. นำดินที่มีลักษณะเป็นเส้นมาวางต่อเส้นเป็นชั้นๆ เพื่อทำเป็นฐานของภาชนะการขึ้นรูป ให้ได้ขนาดที่ต้องการ
4. ยกส่วนที่ปั้นขึ้นรูปลงจากแป้นหมุนและทำการตกแต่งผิวด้านในและด้านนอกให้เรียบ แล้วใช้น้ำลูบเพื่อให้ผิวเนียน
5. นำไปคว่ำเพื่อผึ่งลม ให้แห้งพอสมควร
6. นำส่วนฐานที่แห้งพอสมควรมาวางบนแป้นแล้วตกแต่งผิวอีกครั้ง
7. นำดินเส้นมาต่อกันเป็นชั้นๆ สำหรับทำส่วนลำตัวให้ได้ความสูงที่เหมาะสม
8. วัดขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางให้ได้ตามที่ต้องการ
9. ตกแต่งผิวให้เรียบทั้งไว้พอสมควร แล้วนำแผ่นพลาสติกมาคลุมไว้ไม่ให้แห้งเกินไป
10. หลังจากนั้นมาทำตกแต่งผิวอีกครั้ง
11. นำดินเส้นมาต่อเพื่อทำส่วนปากภาชนะให้ได้รูปทรงและความสูงที่ต้องการ
12. วัดความสูงแล้วใช้ฟองน้ำลูบผิวให้เรียบ
13. ใช้ผ้าชุบน้ำลูบส่วนบน พร้อมทั้งบีบกดให้ขึ้นเป็นรูปขอบปากของภาชนะ
14. ทำการตกแต่งผิวให้เรียบเสมอกัน
15. ยกลงจากแป้นแล้วนำพลาสติกมาคลุมไว้ไม่ให้แห้งเกินไปเพื่อจะนำไปเขียนและวาดลายต่อไป

บริษัท ตัวอย่างผลิตไอ้่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-103
วิธีการปฏิบัติงาน: การเขียนและวาดลาย		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

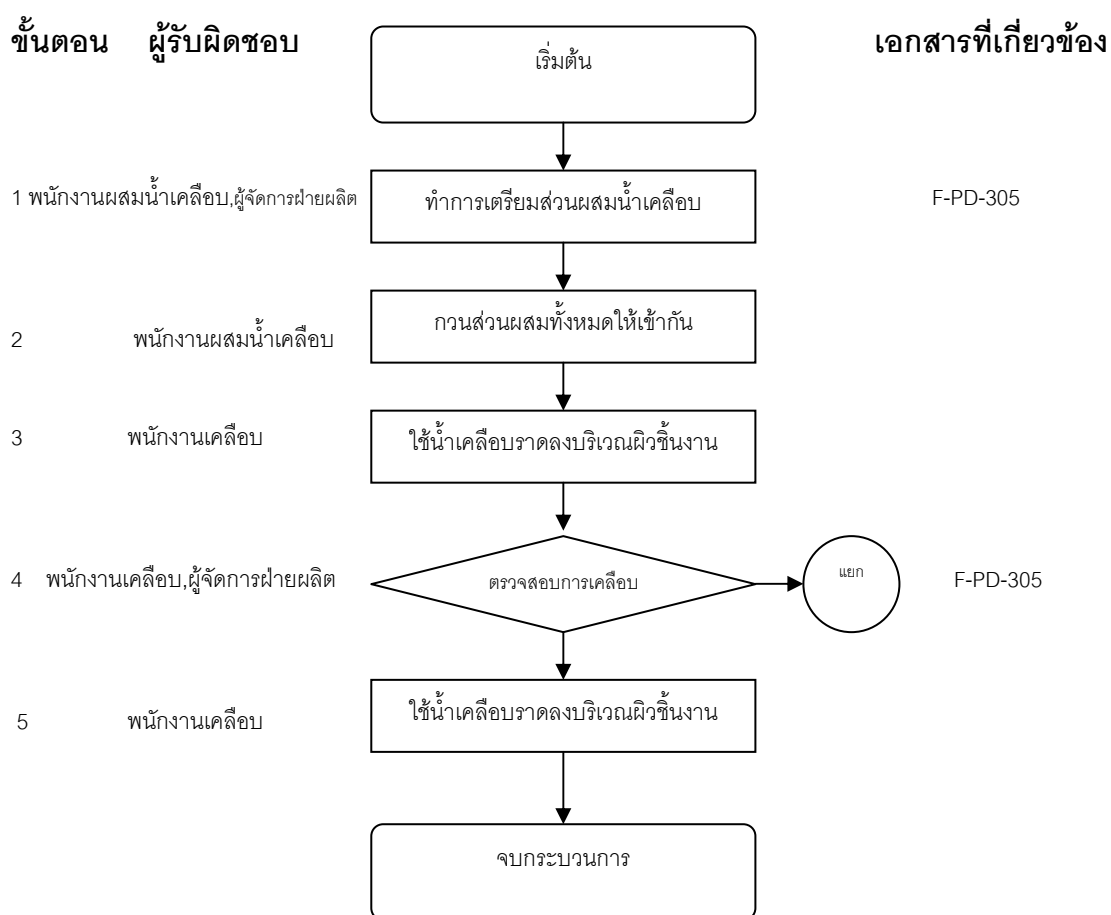


บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-103
วิธีการปฏิบัติงาน: การเขียนและวาดลาย		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการเขียนและวาดลาย

1. ทำการละลายดินขาวลงในภาชนะเพื่อเตรียมวาดลาย
2. ทำการกระยะและบริเวณที่วาดลายบนผิวชิ้นงาน เพื่อให้ภาพที่วาดมีความสมดุล
3. การวาดลายด้วยมือและการวาดลายด้วยแม่พิมพ์
 - 3.1 การวาดลายด้วยมือ ใช้นิ้วปาดดินขาวและลงมือวาดลงบนผิวชิ้นงานในบริเวณที่กำหนดโดยไม่มีกรร่างแบบมาก่อน แต่จะใช้วิธีการกระยะ จนได้ภาพที่ต้องการ
 - 3.2 การวาดลายด้วยแม่พิมพ์ ทาบแม่พิมพ์ที่แกะจากแผ่นพลาสติกลงบนผิวภาชนะ แล้วใช้ดินขาวปาดลบที่แม่พิมพ์ และแกะแม่พิมพ์ออกจากผิว
4. ใช้เครื่องมือปั้นตกแต่งเพิ่มเติมให้ได้ลวดลายตามที่ต้องการ
5. ใช้ฟองน้ำชุบน้ำเช็ดให้ลวดลายมีผิวเรียบเสมอกัน ให้ลายเด่นชัดยิ่งขึ้น
6. ตรวจสอบรูปร่างและลวดลายที่เขียน

บริษัท ตัวอย่างผลิตไอ้่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-104
วิธีการปฏิบัติงาน: การเคลื่อนย้าย		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

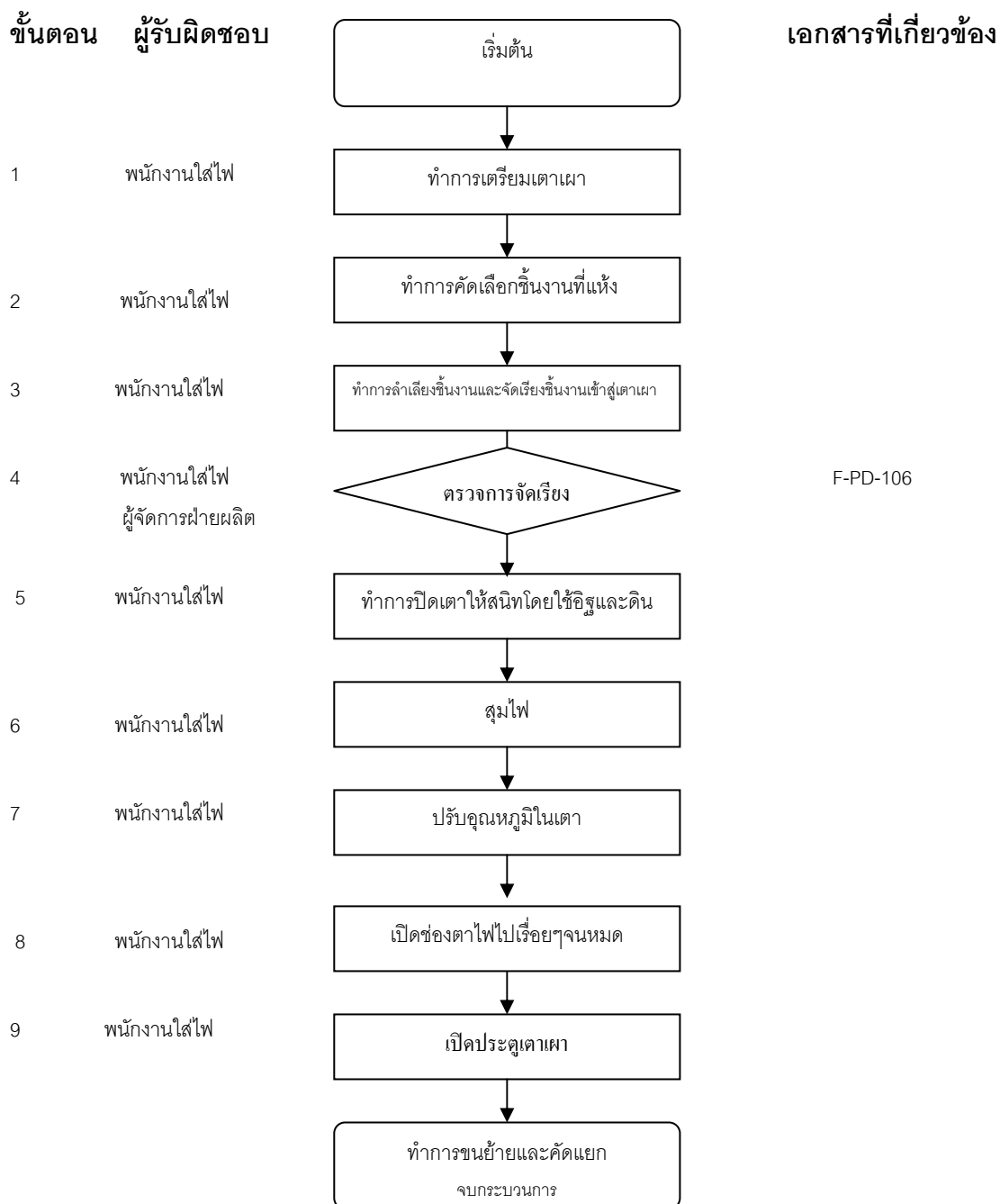


บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-104
วิธีการปฏิบัติงาน: การเคลื่อนย้าย		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการเคลื่อนย้าย

1. ทำการเตรียมส่วนผสมน้ำเคลือบ ขี้เถ้าไม้/ขี้เถ้า/สารเคมี A/สารเคมี B/สารเคมี C/สไปเธอร์ ในอัตราส่วน 7/12/1/2/2/2 บันทึกการผสมน้ำเคลือบลงในแบบฟอร์ม F-PD-105
2. กวนส่วนผสมทั้งหมดให้เข้ากัน
3. ใช้น้ำเคลือบราดลงบริเวณผิวชิ้นงานที่ต้องการเคลือบ
4. ตรวจสอบการเคลือบ
5. นำชิ้นงานที่ผ่านการเคลือบไปผึ่งลม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-105
วิธีการปฏิบัติงาน: การเผา		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

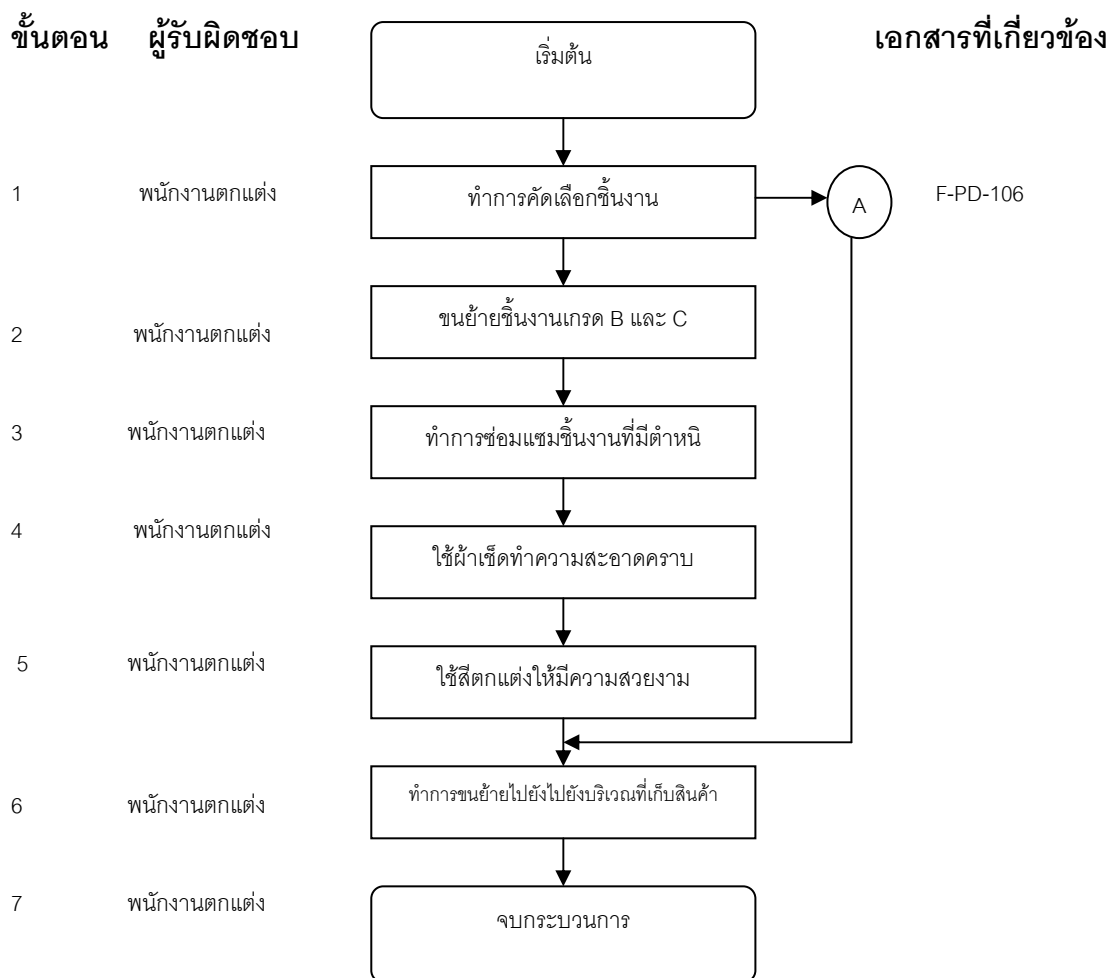


บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-105
วิธีการปฏิบัติงาน: การเผา		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการเผา

1. ทำการเตรียมเตาเผาโดยเกลี่ยพื้นเตาให้เรียบเสมอกันก่อนบรรจุชิ้นงานเข้าสู่เตาเผา
2. ทำการคัดเลือกชิ้นงานที่แห้งสนิทดีเข้าสู่เตาเผา
3. ทำการลำเลียงชิ้นงานและจัดเรียงชิ้นงานเข้าสู่เตาเผา ให้มีระยะช่องพอสมควรไม่แน่นหรือมีพื้นที่ว่างจนเกินไปให้เป็นระเบียบ ให้มีความสม่ำเสมอทั่วทุกส่วนของเตา
4. ทำการตรวจสอบการจัดเรียงชิ้นงานในเตาเผาและบันทึกจำนวนชิ้นงานที่นำเข้าสู่เตาเผา
5. จากนั้นทำการปิดเตาให้สนิทโดยใช้อิฐและดิน
6. สุมไฟด้วยฟืนท่อนใหญ่โดยเริ่มจากหัวเตาก่อนความร้อนจะวิ่งจากหัวเตาไปยังก้นเตา ซึ่งจะทำให้อุณหภูมิในเตาสูงขึ้นเรื่อยๆ จนถึงประมาณ 1200 องศาเซลเซียส แล้วจึงใส่ฟืนขนาดเล็กตามช่องตาไฟทั้งสองข้าง โดยเริ่มจากช่องแรกก่อน ในการที่จะดูว่าสุกหรือยังต้องดูตามช่องใส่ฟืน หากยังไม่สุกให้เติมไฟลงไปอีก เมื่อสุกแล้วก็ย้ายช่องไฟตาถัดไป แล้วจึงนำอิฐไปปิดตาแรกที่สุดแล้วเริ่มช่องที่3 กรรมวิธีเหมือนช่องแรกๆ ใช้เวลาในการใส่ไฟจนหมดทั้งเตา ใช้เวลา 8-10 ชั่วโมงเมื่อเสร็จให้ทิ้งไว้ประมาณ 6-8 ชั่วโมงเพื่ออบชิ้นงานไว้ในเตา
7. เมื่อครบเวลาให้แย้มช่องตาไฟ ครั้งแรกจะเปิดช่องตาไฟ 3 ช่อง แล้วทิ้งไว้ 2 ชั่วโมงเพื่อให้อุณหภูมิภายนอกเข้าไปปรับอุณหภูมิในเตา
8. ต่อมาทำการเปิดอีก 10 ช่องตาไฟทิ้งไว้ครบครึ่งชั่วโมงต่อครั้ง แล้วเปิดช่องตาไฟไปเรื่อยๆจนหมด
9. เปิดประตูเตาที่ละชั้นเปิดชั้นแรกทิ้งไว้ 2 ชั่วโมง ชั้นที่2 เปิดทิ้งไว้ครึ่งชั่วโมง แล้วทำการเปิด1 ชั้นต่อครึ่งชั่วโมงไปเรื่อยๆ จนเหลืออิฐที่ปิดอยู่ครั้งเตาใช้เวลาเปิดประตูประมาณ 1 คืน
10. ทำการขนย้ายชิ้นงานออกจากเตาและเตรียมการคัดเลือกชิ้นงานต่อไป

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-106
วิธีการปฏิบัติงาน: การคัดเลือกและตกแต่ง		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	



บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด		WI-PD-106
วิธีการปฏิบัติงาน: การคัดเลือกและตกแต่ง		
จัดทำเมื่อ : 18/08/52	หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :0	

ขั้นตอนการคัดเลือกและตกแต่ง

- 1.ทำการคัดเลือกชิ้นงานที่ร่วนโดยการใส่ถังเหล็กเคาะฟุ้งเสียดหาจุดที่ร่วนและทำการคัดเลือกแบ่งเกรดชิ้นงานที่ผาออกมาจากเตา โดยชิ้นงานที่สวยงามไม่มีตำหนิเป็นเกรด A ชิ้นงานที่เสียหายเล็กน้อย สามารถซ่อมแซมได้เป็นเกรด B และชิ้นงานที่เสียหายมากแต่สามารถซ่อมแซมได้เป็นเกรด C และทำการบันทึกจำนวนชิ้นงานเกรด A ,B,C และจำนวนงานเสีย
- 2.ทำการคัดแยกและขนย้ายชิ้นงานเกรด B และ C ที่สามารถซ่อมแซมได้ไปยังจุดซ่อมแซมชิ้นงาน ส่วนชิ้นงานที่เป็นเกรด A ขนย้ายไปยังบริเวณที่เก็บสินค้า และชิ้นงานที่แตกเสียหายไม่สามารถซ่อมแซมได้ขนย้ายไปยังหลังโรงงานเพื่อนำไปถมที่
- 3.ทำการซ่อมแซมชิ้นงานที่มีตำหนิ โดยการใช้น้ำมันซีเมนต์หยอดไปตามรอยแตก แล้วเคาะที่ผิวชิ้นงานจนปูนซีเมนต์ซึมไปตามรอยแตกแล้วทิ้งไว้ 1 คืน เพื่อให้ปูนซีเมนต์เชื่อมรอยแตกได้สนิท
4. ใช้ผ้าเช็ดทำความสะอาดรอยคราบปูนซีเมนต์ที่เลอะออกจากผิวชิ้นงาน
5. ใช้สีตกแต่งให้มีความสวยงามและให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้ได้
6. ทำการขนย้ายไปยังไปยังบริเวณที่เก็บสินค้าเกรด B และ C

ใบตรวจสอบการผสมวัตถุดิบ

ป๋อหมักที่.....

วันที่เติมน้ำลงป๋อหมัก.....

วันที่หว่านทราย.....

ชื่อส่วนผสม	อัตราส่วนที่ใช้หมัก
ดิน	
ทราย	
ชื่อพนักงาน.....	ผู้จัดการฝ่ายผลิต.....
วัน/เดือน/ปี.....	วัน/เดือน/ปี.....

F-PD-101 R00 04/10/09

.....

รายงานการเตรียมดิน

วัน/เดือน/ปี.....

ชื่อพนักงาน.....

เวลา	จำนวน(ชิ้น)	จำนวนชิ้นงานที่เสีย	สาเหตุ
8.00-9.00			
9.00-10.00			
10.00-11.00			
11.00-12.00			
13.00-14.00			
14.00-15.00			
15.00-16.00			
16.00-17.00			
รวม			

ผู้ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายผลิต)

F-PD-102 R00 04/10/09

รายงานการป็นขึ้นรูป

วัน/เดือน/ปี.....

ชื่อชิ้นงาน..... หน่วยงาน.....

เวลา	จำนวนงานดี (ชิ้น)	สาเหตุและจำนวนงานที่เสีย				หมายเหตุ
		ไม่ได้ขนาด	มีเศษไม้	บิดเบี้ยว	อื่นๆ	
8.00-9.00						
9.00-10.00						
10.00-11.00						
11.00-12.00						
13.00-14.00						
14.00-15.00						
15.00-16.00						
16.00-17.00						
รวม						

ชื่อพนักงาน..... ผู้ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายผลิต)

F-PD-103 R00 04/10/09

รายงานการเขียนและวาดลาย

วัน/เดือน/ปี.....

ชื่อชิ้นงาน.....

เวลา	จำนวนงานดี (ชิ้น)	สาเหตุและจำนวนงานที่เสีย			หมายเหตุ
		วาดเบี้ยว	วาดและลงสีเสีย	อื่นๆ	
8.00-9.00					
9.00-10.00					
10.00-11.00					
11.00-12.00					
13.00-14.00					
14.00-15.00					
15.00-16.00					
16.00-17.00					
รวม					

ชื่อพนักงาน..... ผู้ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายผลิต)

F-PD-104 R00 04/10/09

รายงานการเคลือบน้ำยา

วัน/เดือน/ปี.....

ชื่อส่วนผสม	อัตราส่วนที่ใช้เคลือบ
ซีเมนต์	
ซีเมนต์	
สารเคมี A	
สารเคมี B	
สารเคมี C	
สีโปสเตอร์	
ชื่อพนักงานเตรียมน้ำเคลือบ.....	

เวลา	จำนวนงานดี (ชิ้น)	สาเหตุและจำนวนงานที่เสีย			หมายเหตุ
		ตกแตก	เคลือบน้ำยาไม่ทั่ว	อื่นๆ	
8.00-9.00					
9.00-10.00					
10.00-11.00					
11.00-12.00					
13.00-14.00					
14.00-15.00					
15.00-16.00					
16.00-17.00					
รวม					

ชื่อพนักงาน.....

ผู้ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายผลิต)

รายงานการเฝ้า

วัน/เดือน/ปี.....

วัน/เดือน/ปี.....

เวลาที่เริ่มเผา.....

เวลาเปิดประตูเตาเผา.....

ชื่อชิ้นงาน	จำนวนที่ นำเข้าเตา	จำนวนงานที่ออกจากเตาเผา				หมายเหตุ
		งานเกรด A	งานเกรด B	งานเกรด C	งานที่แตกเสีย	
รวม						

ชื่อหัวหน้างานส่วนเตาเผา.....

ผู้ตรวจสอบ.....ผู้จัดการฝ่ายผลิต วัน/เดือน/ปี.....

สภาพการจัดเรียงในเตาเผา

() ผ่าน () ไม่ผ่าน

แบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพ

ลำดับที่.....

วัน/เดือน/ปี.....

ใบสั่งซื้อเลขที่.....

ลำดับ ที่	ชื่อสินค้า	รายละเอียด	จำนวนที่รับ	จำนวนที่ ตรวจสอบ	จำนวนที่ไม่ ผ่าน	(ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	หมายเหตุ

ชื่อพนักงานผู้ตรวจสอบสินค้า.....

ผู้ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายผลิต)

ระเบียบปฏิบัติงาน
การควบคุมการผลิต
PM-PD-200

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/3 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การผลิตเป็นไปอย่างต่อเนื่องสามารถผลิตสินค้าทันกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้กับการดำเนินงานของบริษัท ที่เกี่ยวข้องการควบคุมการผลิตเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ทันกำหนดเวลา

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ วางแผนและการควบคุมการผลิต ทำการสั่งผลิต และทำการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ ตลอดจนควบคุมวัตถุดิบ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตให้มีปริมาณเพียงพอและสามารถทำการผลิตได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพได้
- 3.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่ ประสานงานและดำเนินการสั่งซื้อวัตถุดิบ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต
- 3.3 ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ อนุมัติการสั่งซื้อวัตถุดิบ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

- 5.1 การวางแผนการผลิต ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเป็นผู้ดำเนินการวางแผน โดยอ้างอิงข้อมูลจากเอกสารประกอบการสั่งซื้อของลูกค้าและยอดการขาย/จำนวนสินค้าสำเร็จรูปคงเหลือในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งในกรณีที่สินค้าสั่งซื้อจากลูกค้าหรือ จำนวนสินค้าสำเร็จรูปคงเหลือมีปริมาณน้อย ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะจัดทำแผนการผลิตและตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบเพื่อประกอบการสั่งซื้อ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-PD-200	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 1/3	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

5.2 การสั่งผลิต ผู้จัดการฝ่ายผลิตจัดทำเอกสารใบสั่งผลิตให้กับหน่วยงาน หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องให้ทำการเตรียมวัตถุดิบ , ทำการผลิตตามเอกสารใบสั่งผลิต

5.3 การควบคุมการผลิต ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะทำการควบคุมการผลิตตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบจนถึงขั้นตอนการจัดเก็บ , ทำติดตามยอดการผลิต , ปริมาณของเสียในแต่ละวันของแต่ละหน่วยงานเพื่อประกอบการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิต และรายงานผลการผลิตให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

5.4 การสั่งซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะทำการตรวจสอบและอนุมัติการสั่งซื้อหรือการซ่อมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการผลิต เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะไม่เกิดผลกระทบกับการผลิต สามารถผลิตได้ทันความต้องการของลูกค้า และมีประสิทธิภาพ

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการจัดเก็บ
แบบฟอร์มใบสั่งผลิต (F-PD-201)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่

ใบสั่งผลิต

วัน/เดือน/ปี.....

ลูกค้า.....

ชื่อผลิตภัณฑ์.....

ขนาด.....

จำนวน.....

หน่วยงานเตรียมดิน.....

.....

.....

.....

หน่วยงานปั้นขึ้นรูป.....

.....

.....

.....

.....

ใบสั่งผลิต

วัน/เดือน/ปี.....

ลูกค้า.....

ชื่อผลิตภัณฑ์.....

ขนาด.....

จำนวน.....

หน่วยงานเขียนและวาดลาย.....

.....

.....

.....

หน่วยงานเคลือบน้ำยา.....

.....

.....

.....

ระเบียบปฏิบัติงาน
การจัดซื้อ คัดเลือก และประเมินผู้ขาย
PM-MS-100

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MS-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/4 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้มั่นใจว่าก่อนการจัดซื้อวัสดุจากผู้ขายรายใด ต้องมีการตรวจประเมินผู้ขายจนมั่นใจว่ามีระดับความสามารถที่จะตอบสนองต่อข้อกำหนดทางคุณภาพของบริษัทและลูกค้าของบริษัทได้
- 1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อมีความถูกต้องและสอดคล้องกับการจัดซื้อแต่ละครั้ง

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ ครอบคลุมการจัดซื้อสินค้าทุกประเภทของบริษัท ยกเว้นการจัดซื้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตของบริษัท เช่น การจัดซื้อเครื่องเขียน ของใช้สำนักงาน เป็นต้น

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.4 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ เป็นผู้ลงนามอนุมัติใบขอจัดซื้อ
- 3.5 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่
 - 3.2.1 ในการเสาะแสวงหาผู้ขาย เพื่อทำการตรวจประเมินและรับรองคุณสมบัติ
- 3.6 เลขานุการ มีหน้าที่
 - 3.3.1 ตรวจสอบและการให้ยอมรับใบขอจัดซื้อ และจัดทำใบสั่งซื้อ (ใบ PO) ตามแบบฟอร์ม และส่งไปยังผู้ขายตามรายชื่อที่ได้รับการยอมรับแล้ว
 - 3.3.2 เก็บรักษาชื่อผู้ขายที่ได้รับการยอมรับแล้ว
 - 3.3.3 จัดทำและจัดส่งแบบสอบถามผู้ขาย ทบทวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ ทำการสรุปเพื่อเสนออนุมัติไว้ในรายชื่อที่ยอมรับแล้วต่อไป

4. คำจำกัดความ

- 4.1 ใบขอจัดซื้อ หมายถึง เอกสารภายในที่ผู้ต้องการใช้สิ่งของเขียนรายละเอียด เพื่อส่งให้ฝ่ายขายและสำนักงานสืบราคา และจัดซื้อตามความประสงค์
- 4.2 ใบสั่งซื้อ (PO) หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยฝ่ายขายและสำนักงานเพื่อสั่งซื้อสินค้าตามปริมาณและขนาด ในราคาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกับผู้ขายแล้ว

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MS-100
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/4 แก้ไขครั้งที่ :0

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 ผู้ขายบริษัทจะสั่งซื้อสินค้ากับผู้ขายเฉพาะจากรายชื่อที่ได้รับการยอมรับจากบริษัทแล้วเท่านั้น

5.1.1 การประเมินผู้ขายใช้วิธีการตรวจติดตามคุณภาพของสินค้าที่ผู้ส่งมอบรายนั้นๆ ส่งขายเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ระยะเวลาหนึ่ง หรือใช้แบบสอบถามมาตรฐานของบริษัท หรือ ตรวจประเมินจากบันทึกผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบก่อนหน้านี้

5.1.2 การยอมรับผู้ขายและการทบทวนอย่างต่อเนื่อง

ผู้ขายรายใดมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและผ่านการตรวจประเมินแล้ว บริษัทจะบรรจุรายชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ขายที่ยอมรับแล้ว และในระหว่างการทบทวนของฝ่ายบริหารจะมีการทบทวนผลการส่งมอบของผู้ขายแต่ละราย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่อยู่ในบัญชีรายชื่อฯ ยังมีคุณสมบัติเหมาะสมอยู่ ในกรณีที่การขายล่าช้าหรือมีความบกพร่องในคุณภาพของสินค้า ให้ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานจดบันทึก และแจ้งต่อผู้ส่งมอบให้ทราบ หากผู้ขายรายใดไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้ถอนรายชื่อผู้ขายดังกล่าวออกจากบัญชีรายชื่อฯ หรือเพิ่มเติมหมายเหตุเงื่อนไขเพิ่มเติมประกอบการสั่งซื้อด้วย

5.2 การจัดซื้อ

5.2.1 ใบขอจัดซื้อ การจัดซื้อใดๆ จะต้องออกใบขอจัดซื้อที่มีรายละเอียดข้อมูลชัดเจน พร้อมลายเซ็นอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป ใบขอจัดซื้อภายหลังการอนุมัติแล้ว จะส่งให้ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานดำเนินการต่อไป หากการซื้อครั้งใหม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาไปมาก จะต้องนำราคาใหม่ขอความเห็นชอบจากผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปก่อนส่งใบสั่งซื้อนั้นออกไปยังผู้ขาย

5.2.2 ใบสั่งซื้อ เมื่อได้รับใบขอจัดซื้อแล้วผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานต้องตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วตรวจสอบผู้ขายสินค้าตามใบขอจัดซื้อหรือไม่ หากมีอยู่แล้ว ก็คัดเลือกและสืบราคาต่อรอง จากนั้นก็ทำใบจัดซื้อ (PO) และส่งให้ผู้ขายต่อไป กรณีไม่มีรายชื่อในบัญชีรายชื่อฯ ให้ดำเนินการสรรหาและทำการตรวจประเมิน ทดสอบคุณสมบัติผู้ขาย จนกระทั่งได้รับการยอมรับและบรรจุเข้าสู่บัญชีรายชื่อ และดำเนินการจัดซื้อตามปกติต่อไป

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MS-100	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 3/4	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

5.2.3 การแจกจ่ายสำเนาใบสั่งซื้อ

ใบสั่งซื้อแต่ละชุดประกอบด้วย 3 แผ่น ต้นฉบับ 1 แผ่น และสำเนา 2 แผ่น ให้จัดการส่ง ดังต่อไปนี้

- 1.ต้นฉบับ ส่งให้ผู้ขาย
- 2.สำเนา1 ส่งให้เข้าแฟ้มของฝ่ายขายและสำนักงาน
- 3.สำเนา2 ส่งคืนให้ผู้ขอจัดซื้อ

5.3 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

เมื่อผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อส่งมอบมายังบริษัท ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานจะแจ้งไปยังหน่วยงานที่ขอจัดซื้อให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพและตรวจสอบจำนวนผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อพร้อมทั้งกรอกสถานะตรวจสอบในแบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพ

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการจัดเก็บ
บัญชีรายชื่อผู้ขายที่ยอมรับแล้ว(F-MS-101)	ตลอดระยะเวลาการทำงาน	MS	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มใบขอจัดซื้อ(F-MS-102)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ(F-MS-103)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการประเมินผู้ขาย(F-MS-104)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพ(F-PD-107)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่

ใบขอจัดซื้อ

วัน/เดือน/ปี.....

ขอโดย.....

ฝ่าย/แผนก.....

รายการที่	จำนวน	ชื่อและรายละเอียดที่จะ สั่งซื้อ	ราคาต่อ หน่วย (ถ้าทราบ)	ต้องการของ ภายในวันที่
จัดทำโดย.....			อนุมัติโดย วัน/เดือน/ปี.....	
วัน/เดือน/ปี.....				
ตรวจสอบโดย..... วัน/เดือน/ปี.....				
ต้นฉบับส่งที่ฝ่ายขายและสำนักงาน				

ใบสั่งซื้อ					
บริษัท ตัวอย่างผลิตโอ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด			ใบสั่งซื้อเลขที่.....		
ที่อยู่.....			วัน/เดือน/ปี.....		
.....			نامผู้ขาย.....		
.....			ที่อยู่.....		
โทรศัพท์.....					
			โทรศัพท์.....		
			แฟกซ์.....		
			วันกำหนดส่งของ.....		
รายการที่	จำนวน	รายการสินค้าที่สั่งซื้อ	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
รวมราคา					บาท
ภาษี 7%					บาท
รวมทั้งสิ้น					บาท
จัดทำโดย..... ตรวจสอบโดย..... อนุมัติโดย.....					
การจัดส่งเอกสาร: ต้นฉบับส่งผู้ขาย/ สำเนา1:ฝ่ายขายและสำนักงาน / สำเนา2: ผู้ขอจัดซื้อ					

ระเบียบปฏิบัติงาน
การตรวจรับสินค้า
PM-PD-300

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-300
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้หลักประกันว่าผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่บริษัทรับเข้ามาเพื่อการผลิตนั้น จะได้รับการตรวจ และการทดสอบตามกรรมวิธีที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนก่อนนำไปใช้ในการผลิตต่อไป

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ ใช้ครอบคลุมเฉพาะกับผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโดยตรง เท่านั้น แต่ไม่รวมผลิตภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 พนักงานผู้ตรวจสอบสินค้า มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ที่รับเข้าตามระเบียบปฏิบัตินี้ หากเกิดปัญหาขึ้นให้รายงานต่อผู้จัดการฝ่ายผลิตเพื่อดำเนินการแก้ไขและหาข้อยุติต่อไป

3.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่ในการรับทราบผลการตรวจ และการทดสอบรับเข้า พร้อมทำบันทึกแจ้งความบกพร่องไปยังผู้ขาย เพื่อการชดเชยหรือการส่งคืนต่อไป

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อหรือส่งมอบโดยลูกค้า จะต้องได้รับการตรวจสอบจากพนักงานผู้ตรวจสอบสินค้าก่อนลงบัญชีรับเข้าเป็นสต็อกของบริษัท

5.2 ขณะอยู่ในระหว่างการตรวจหรือการทดสอบนั้น ต้องทำการแยกเก็บผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-300
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/2 แก้ไขครั้งที่ :0

5.3 เมื่อผลการตรวจและทดสอบผ่าน และถือว่ายอมรับแล้ว พนักงานผู้ตรวจสอบสินค้าจะกรอกสถานะตรวจสอบในแบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพและลงบัญชีเป็นสต็อกของบริษัท รอการเคลื่อนย้ายเข้าจัดเก็บยังสถานที่เก็บต่อไป

5.4 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานจะลงนามรับของในใบกำกับสินค้า เพื่อลงบัญชีและชำระเงินต่อไป จากนั้นนำเอกสารไปเข้าแฟ้มที่เกี่ยวข้อง

5.5 กรณีการตรวจรับผลิตภัณฑ์มีปัญหาจำนวนไม่ครบหรือผลิตภัณฑ์มีข้อบกพร่อง ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานจะออกบันทึกแจ้งความบกพร่องไปยังผู้ขาย และจัดการปัญหาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นก่อนลงทะเบียนของดังกล่าวในบัญชีสต็อกของบริษัท

5.6 ในกรณีจำเป็นต้องขอเบิกใช้ซึ่งผลิตภัณฑ์รับเข้าที่ยังไม่ผ่านการตรวจและการทดสอบ หรือยังมีปัญหาและอยู่ในระหว่างดำเนินการนั้น สามารถกระทำได้โดยผู้จัดการฝ่ายผลิต ต้องจัดทำระบบการบันทึกและสอบกลับได้เพื่อใช้ควบคุมการนำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปใช้

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แบบฟอร์มบันทึกแจ้งความบกพร่อง(F-MS-105)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพ (F-PD-107)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่

บันทึกแจ้งความบกพร่อง

ใบสั่งซื้อเลขที่.....

วันส่งมอบ.....

นามผู้ส่งมอบ.....

รายละเอียดผลิตภัณฑ์.....

ลักษณะของความบกพร่อง.....

ตามรายละเอียดความบกพร่องดังกล่าวข้างต้นนี้ ขอให้ผู้ขาย โปรดดำเนินการดังต่อไปนี้

- () จัดส่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมาชดเชย จำนวน.....
- () รับคืนผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องนี้ จำนวน.....
- () ออกใบลดหนี้ให้กับบริษัท เป็นจำนวนเงิน.....
- () จ่ายคืนซึ่งเงินค่าสินค้าที่บริษัทชำระไปแล้ว เป็นจำนวนเงิน.....
- () อื่นๆ ตามระบุ.....

จึงเรียนแจ้งมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ลงนาม.....ผู้ออกบันทึกฉบับนี้ วัน/เดือน/ปี.....

(.....) ตำแหน่ง.....

ระเบียบปฏิบัติงาน
การจัดเก็บ และดูแลรักษาสินค้า
PM-MS-200

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MS-200
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างระบบการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บ และดูแลรักษาสินค้าเพื่อรอการขายต่อไป เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินค้านั้นมีคุณภาพ

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ใช้ครอบคลุมการปฏิบัติเฉพาะสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จสิ้นเพื่อรอการขายหรือรอลูกค้ามารับสินค้า

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่จัดให้มีสถานที่จัดเก็บผลิตภัณฑ์หรือสินค้าอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม
- 3.2 พนักงานช่วยขาย มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดเก็บสินค้าและดูแลรักษาสินค้า

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การจัดเก็บ ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานต้องดูแลและจัดให้มีการจัดสถานที่จัดเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่เป็นสัดส่วน มีอาณาเขตที่ชัดเจน มีอุปกรณ์ช่วยจัดเก็บที่เหมาะสม อยู่ในสภาพแวดล้อมการเก็บรักษาที่เหมาะสม และมีการควบคุมการเข้าออกจากสถานที่จัดเก็บอย่างจริงจัง

5.2 การดูแลรักษา พนักงานช่วยขายจะต้องทำการตรวจสอบเพื่อดูแลรักษาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปกป้องที่เพียงพอให้สินค้าไม่เสื่อมคุณภาพจนกล่าวลูกค้ามาซื้อหรือรับสินค้า

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MS-200	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แบบฟอร์มตรวจสอบการจัดเก็บสินค้า (F-MS-201)	2 ปี	MS	เรียงตามเดือน
แบบฟอร์มบันทึกการจัดเก็บสินค้า/วัตถุดิบ (F-MS-202)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่

การตรวจสอบการจัดเก็บสินค้า

เดือน.....

วันที่	ความเป็นระเบียบ	ความสะอาด	ความถูกต้อง	พนักงาน
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

ตรวจสอบโดย..... วันที่.....

ทำเครื่องหมาย / ในช่อง

ระเบียบปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจลูกค้า
PM-MS-300

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MS-300
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติของฝ่ายขายและสำนักงานในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า และแจ้งให้ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสม

2. ขอบเขต

ใช้เป็นระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและสำนักงานของบริษัทฯ

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 เลขานุการผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่จัดทำเอกสารและรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจลูกค้า ตลอดจนสรุปผลและทำรายงานเพื่อเสนอผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

- 5.1 เลขานุการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจลูกค้า ภายใต้การตรวจสอบและดูแลของผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน
- 5.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานทำการตรวจสอบและอนุมัติแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการนำไปใช้
- 5.3 เลขานุการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนสรุปผลและทำรายงานเพื่อเสนอผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน
- 5.4 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของลูกค้า
- 5.5 ทำการเก็บบันทึกรายงานความพึงพอใจของลูกค้า และแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MS-300	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 2/2	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้า (F-MS-301)	2 ปี	MS	เรียงตามเดือน

แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้า

วัน/เดือน/ปี.....

ข้อมูลลูกค้า

ท่านเคยเป็นลูกค้าของทางบริษัทหรือไม่.....

สินค้าที่ท่านซื้อเป็นผลิตภัณฑ์ใด.....

ท่านซื้อส่งซื้อสินค้าของบริษัทเพื่อจัดจำหน่ายต่อหรือไม่.....

ข้อมูลด้านความพึงพอใจ

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ไม่ดี
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าของบริษัทฯ	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความพึงพอใจด้านการผลิตตรงตามเวลา	☐	☐	☐	☐	☐
4. ความพึงพอใจด้านการบริการของบริษัทฯ	☐	☐	☐	☐	☐
5. ความพึงพอใจด้านการบริหารงานของบริษัทฯ	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ระเบียบปฏิบัติงาน
การควบคุมสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
PM-PD-400

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-400
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำสำหรับควบคุมสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อให้มั่นใจว่า สินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบจะได้ทำการคัดแยก นำออกไปทำลาย

2. ขอบเขต

ใช้เป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบและไม่สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงให้อยู่ในสภาพปกติได้

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หาวิธีการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดวิธีการคัดแยกและกำจัด
- 3.2 พนักงานตักแต่ง มีหน้าที่ คัดแยก จัดบันทึกจำนวนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์หลังการเผา , ทำการซ่อมแซมสินค้าและตรวจสอบผลการซ่อม

4. คำจำกัดความ

- 4.1 สินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพบกพร่อง มีคุณสมบัติที่ไม่สามารถนำไปใช้งานได้

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

- 5.1 ผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพบกพร่อง หรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก่อนกระบวนการเผาทั้งหมด จะต้องถูกทำการคัดแยกโดยผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ เพื่อนำกลับมาทำใหม่ (rework) โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพบกพร่อง ไม่ได้มาตรฐานมารวมกันที่บ่อหมัก เพื่อแช่น้ำให้ชิ้นงานอ่อนหรือนิ่มตัว
- 5.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพบกพร่อง หรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังกระบวนการเผาทั้งหมดจะถูกคัดแยกโดยพนักงานตักแต่ง

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-400
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2/2 แก้ไขครั้งที่ :0

5.2.1 การคัดเลือกแบ่งเกรด พนักงานตกแต่งจะทำการคัดเลือกแบ่งเกรดชิ้นงานเป็น เกรด A , เกรดB เกรด C และทำการจดบันทึกในรายงานการเผา (F-PD-106)พร้อมทั้งรายงานผลแก่ผู้จัดการฝ่ายผลิต

5.2.2 การขนย้าย พนักงานทำการขนย้ายชิ้นงานเกรด B และ C ไปยังจุดซ่อมชิ้นงาน ส่วนชิ้นงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือไม่สามารถซ่อมได้หรือแตกก็จะต้องทำจดบันทึกการคัดแยกและขนย้ายไปยังหลังโรงงานเพื่อนำไปทำลาย

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
รายงานการเผา(F-PD-106)	2 ปี	PD	เรียงตามวัน

ระเบียบปฏิบัติงาน
การใช้เทคนิคสถิติ
PM-PD-500

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-500
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อกำหนดกระบวนการเฝ้าติดตามติดตามความสามารถของกระบวนการผลิต

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน และกิจกรรมการผลิตของบริษัทฯ

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ จัดทำรายงานสินค้าที่บกพร่อง หรือรายงานการสูญเสียที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการผลิตและใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์หาความสามารถของกระบวนการผลิต เพื่อลดความสูญเสียต่างๆในการผลิต

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเป็นผู้รวบรวมรายงานการผลิตของทุกหน่วยงาน ซึ่งแสดงข้อมูลจำนวนของเสียในระหว่างการผลิตของแต่ละหน่วยงาน โดยทำการสรุปตัวเลขของเสียทุกสิ้นเดือน และสำเนาให้ผู้จัดการบริหารทั่วไประับทราบผล

5.2 คำนวณสัดส่วนของเสีย

$$\text{อัตราของเสียของแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนของเสียรวมของแต่ละหน่วยงาน (ชิ้น) \times 100}}{\text{จำนวนผลผลิตของแต่ละหน่วยงาน (ของดี)}}$$

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-500
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

5.3 คำนวณหาเปอร์เซ็นต์ของเสียสะสมของแต่ละประเภท

$$= \frac{\text{จำนวนของเสียแต่ละประเภทของแต่ละหน่วยงาน (ชิ้น) \times 100}}{\text{จำนวนของเสียทุกประเภทของแต่ละหน่วยงาน}}$$

5.4 ทำการเฝ้าติดตามดูแนวโน้มสัดส่วนของเสียโดยนำค่าที่ได้คำนวณมาพล็อตกราฟ

5.5 จากข้อมูลกราฟและ ข้อมูลเปอร์เซ็นต์ของเสียสะสมของแต่ละประเภท ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเฝ้าติดตามดูแนวโน้มสัดส่วนของเสีย หากพบว่าสัดส่วนของเสียของแต่ละหน่วยงานมีแนวโน้มสูงขึ้น จะทำการตรวจติดตามและวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการป้องกันปัญหาต่อไป

5.6 ผู้จัดการบริหารทั่วไปตรวจสอบรายงาน และช่วยให้คำแนะนำผู้จัดการฝ่ายผลิตการในวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการป้องกันปัญหาต่อไป

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
บันทึกจำนวนงานเสียของแต่ละหน่วยงาน (F-PD-501)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่
แบบฟอร์มการคำนวณหาเปอร์เซ็นต์ของ เสีย(F-PD-502)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่

แบบบันทึกจำนวนงานเสียของแต่ละหน่วยงาน

เดือน.....

วันที่	เตรียมดิน		ปั้นขึ้นรูป		วาดลาย		เคลือบ		เผา	
	ดี	เสีย	ดี	เสีย	ดี	เสีย	ดี	เสีย	ดี	เสีย
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
รวม										
% ของเสีย										

แบบฟอร์มการคำนวณหาเปอร์เซ็นต์ของเสีย

เดือน.....

หน่วยงาน/แผนก.....

ประเภทของเสีย	จำนวนของเสีย	% ของเสีย
รวมของเสียทุกประเภท		

ระเบียบปฏิบัติงาน
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา
PM-PD-600

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโองและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-600
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการค้นหาสาเหตุของปัญหาที่สร้างความเสียหายในด้านคุณภาพสินค้าของบริษัทฯ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาตลอดจนหามาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกรณี การปฏิบัติการเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า , การปฏิบัติการเมื่อตรวจพบแนวโน้มสัดส่วนของเสียแต่ละหน่วยงานมีแนวโน้มสูงขึ้น เพื่อดำเนินการป้องกันปัญหาต่อไป

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการบริหารทั่วไป มีหน้าที่ สั่งการให้มีการตรวจสอบ ค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ทั้งในด้านความเสียของแต่ละหน่วยงาน และในส่วนของคำร้องเรียนจากลูกค้า
- 3.2 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ ค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา หามาตรการแก้ไขปัญหาดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

4. คำจำกัดความ

-ไม่มี-

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

มาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหา จะมีดำเนินการก็ต่อเมื่อ กรณี

1. ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าในด้านคุณภาพสินค้า
2. มีเปอร์เซ็นต์การสูญเสียในระหว่างการผลิตของแต่ละหน่วยงานมีแนวโน้มสูงขึ้น หรือตรวจพบสินค้าที่มีสภาพบกพร่องในครั้งเดียวจำนวนมาก
3. ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-PD-600
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

5.1 กรณีคำร้องเรียนจากลูกค้า

ข้อมูลคำร้องเรียนจากลูกค้าในด้านคุณภาพสินค้าที่ฝ่ายขายและสำนักงานได้รับไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด จะนำมาให้ผู้จัดฝ่ายผลิต และผู้จัดการบริหารทั่วไปรับทราบ เมื่อผู้จัดการฝ่ายผลิตได้รับ จะทำการบันทึกข้อมูลคำร้องเรียน ดำเนินการแก้ไข และเฝ้าติดตาม พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเสนอให้ผู้จัดการบริหารทั่วไปทุกครั้ง

5.2 กรณีการผลิตของแต่ละหน่วยงานมีแนวโน้มของเสียสูงขึ้น หรือตรวจพบสินค้าที่มีสภาพบกพร่องในครั้งเดียวจำนวนมาก

ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ตามคำสั่งหรือคำแนะนำของผู้จัดการบริหารทั่วไป โดยหลังจากที่การดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหาให้เฝ้าติดตามผล พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเสนอให้ผู้จัดการบริหารทั่วไปทุกครั้ง

5.3 กรณีการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ในระหว่างการทบทวนของฝ่ายบริหาร หากผู้จัดการบริหารทั่วไปพบปัญหาทางด้านคุณภาพใดๆ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขจะสั่งให้ผู้จัดการฝ่ายผลิตดำเนินการแก้ไข

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการจัดเก็บ
ใบคำร้องขอให้แก้ไข(F-PD-601)	2 ปี	PD	เรียงตามวันที่

ใบคำร้องของให้แก้ไข

กรณี () คำร้องเรียนจากลูกค้า ณ.วันที่.....

() การทบทวนของฝ่ายบริหาร

() การผลิตมีแนวโน้มของเสียสูงขึ้น

รายละเอียด:.....

.....

.....

.....

.....

ลายมือชื่อ..... ผู้จัดการบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี.....

มาตรการแก้ไขปัญหา :.....

.....

.....

.....

.....

ผลการตรวจเฝ้าติดตามการแก้ไข :.....

.....

.....

.....

.....

ลายมือชื่อ..... ผู้จัดการฝ่ายผลิต

วัน/เดือน/ปี.....

ระเบียบปฏิบัติงาน
การรับคำร้องเรียนจากลูกค้า
PM-MS-400

บุคคลผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย				
อนุมัติโดย				

สำเนาฉบับที่.....

เอกสาร (/) ควบคุม () ไม่ควบคุม

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด	ระเบียบปฏิบัติงาน PM-MS-400
จัดทำเมื่อ : 18/08/52 วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 1/2 แก้ไขครั้งที่ :0

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติในด้านการจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้า

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ ครอบคลุมด้านการจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้าเฉพาะด้านคุณภาพของสินค้า

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้จัดการบริหารทั่วไป มีหน้าที่ สั่งการให้มีการตรวจสอบ ค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาจากคำร้องเรียนของลูกค้า
- 3.2 ผู้จัดการฝ่ายผลิต มีหน้าที่ วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา หามาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจนดำเนินการแก้ไข และป้องกัน
- 3.3 ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน มีหน้าที่ รับรายงานคำร้องเรียนจากลูกค้า ดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้น และรายงานผู้จัดการบริหารทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายผลิตรับทราบ

4. คำจำกัดความ

คำร้องเรียนจากลูกค้า หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงออกโดยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ลูกค้าพบ สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือสิ่งที่ลูกค้าไม่พอใจในด้านคุณภาพของสินค้า

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

- 5.1 เมื่อการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือทางสื่อ วิธีการต่างๆ ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงานจะดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นและบันทึกคำร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มการรับคำร้องเรียน พร้อมทั้งนำสำเนามาให้ผู้จัดการบริหารทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายผลิตรับทราบ

บริษัท ตัวอย่างผลิตโถ่งและกระถางต้นไม้ จำกัด		ระเบียบปฏิบัติงาน	
		PM-MS-400	
จัดทำเมื่อ : 18/08/52		หน้าที่ : 1/2	
วันที่บังคับใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :0	

5.2 เมื่อผู้จัดการฝ่ายผลิตได้รับจะทำการบันทึกข้อมูลคำร้องเรียน ดำเนินการแก้ไข และเฝ้าติดตาม พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเสนอให้ผู้จัดการบริหารทั่วไปทุกครั้ง

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	ระยะเวลา การจัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระบบการ จัดเก็บ
แบบฟอร์มการรับคำร้องเรียนจากลูกค้า (F-MS-401)	2 ปี	MS	เรียงตามวันที่

การรับคำร้องเรียนจากลูกค้า

ชื่อลูกค้า.....

วันที่รับคำร้องเรียนจากลูกค้า.....

รายละเอียดคำร้องเรียน:.....

.....

.....

.....

.....

การแก้ไขเบื้องต้นของฝ่ายขายและสำนักงาน:.....

.....

.....

.....

.....

ลายมือชื่อ..... ผู้จัดการฝ่ายขายและสำนักงาน

วัน/เดือน/ปี.....