

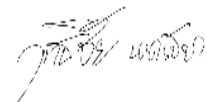




คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 2 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
 วันที่/...../.....	 วันที่/...../.....	 วันที่/...../.....



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 3 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

สารบัญ

บทนำ	7
วัตถุประสงค์	7
1 ขอบเขตการขอรับรองคุณภาพ	8
2 เอกสารอ้างอิง	8
3 คำจำกัดความ	8
4 บริบทขององค์กร	9
4.1 ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร	9
โอกาส อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน	12
4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	14
4.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	14
4.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	16
4.2.2.2 ผู้ขายสินค้าและบริการ	17
4.3 การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	19
4.3.1 ขอบข่าย	19
4.3.2 ที่ตั้ง	19
4.3.3 ผลิตภัณฑ์	19
4.3.4 การยกเว้น	19
4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ	19
4.4.1 กระบวนการทางธุรกิจ	20
บทที่ 5 ภาวะผู้นำ	21
5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร	21
5.2 นโยบายคุณภาพ	21
5.2.1 การกำหนดนโยบายคุณภาพ	21



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 4 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ.....	21
5.3 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร.....	21
6 การวางแผน.....	23
6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและ โอกาส	23
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์.....	24
6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง.....	24
7 การสนับสนุน	26
7.1 ทรัพยากร	26
7.1.1 ทั่วไป	26
7.1.2 ทรัพยากรมนุษย์.....	26
7.1.2.1 ความสามารถ ความตระหนัก.....	26
7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน.....	27
7.1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	27
7.1.5 ทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตาม	27
7.1.5.1 ความสามารถสอบกลับได้ของการวัด	27
7.1.6 องค์ความรู้ขององค์กร	28
7.2 ความสามารถ	28
7.3 ความตระหนักรู้	28
7.4 การสื่อสาร	29
7.4.1 ภายในองค์กร	29
7.4.2 ภายนอกองค์กร	29
7.5 เอกสารสารสนเทศ.....	30
8 การดำเนินการ.....	31
8.1 การวางแผนและการควบคุมกระบวนการ	31



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 5 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท


8.2 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ.....	32
8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า.....	32
8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับสินค้าและบริการ.....	32
8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ.....	32
8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ.....	32
8.3 การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์.....	33
8.4 การควบคุมการจัดซื้อและบริการจากภายนอก.....	34
8.5 การควบคุมคุณภาพ.....	35
8.5.1 การควบคุมการให้บริการ.....	35
8.5.2 การรับรองผลิตภัณฑ์และบริการ.....	35
8.5.3 การชี้แจงและการสอบกลับ.....	36
8.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก.....	36
8.5.5 การเก็บรักษา.....	36
8.5.6 กิจกรรมหลังการส่งมอบ.....	37
8.6 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด.....	37
9. การประเมินผล.....	38
9.1 การเฝ้าระวังและตรวจวัด.....	38
9.1.1 บททั่วไป.....	38
9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า.....	38
9.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
9.2 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน.....	38
9.3 การทบทวนของแผนกบริหาร.....	38
10. การปรับปรุง.....	39
10.1 บททั่วไป.....	39



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 6 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข	39
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	39
ภาคผนวก	40

 RT RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 7 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

บทนำ

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ 2559 โดยได้ขยายกิจการมาจาก ฤทธิชัย คุล เอ็นจิเนียริ่ง เซอร์วิส ซึ่งเปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ 2543 โดยเป็นผู้ออกแบบ, ผลิต, จำหน่ายและติดตั้ง เครื่องซีลเลอร์อุตสาหกรรมโดยตรงและส่งขายแก่ตัวแทนจำหน่ายมากกว่าสิบปี มีความเชี่ยวชาญชำนาญทางด้านเครื่องซีลเลอร์ พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับเครื่องซีลเลอร์กับทางลูกค้าโดยที่วิศวกรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ลูกค้าจึงมั่นใจได้ว่าเครื่องซีลเลอร์และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัทจะมีคุณภาพและมีคุณสมบัติตรงต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงจะมีราคาที่เหมาะสมจากผู้ผลิตถึงผู้ซื้อ โดยตรงและด้วยความตั้งใจที่จะสร้างกิจการและธุรกิจด้านนี้ อีกทั้งยังมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล ซึ่งบริษัทได้ยึดถือมาโดยตลอดตามคตินิยมที่ว่า คุณภาพมากกว่าปริมาณ (Quality than Quantity)

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2015 ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และบริบทของบริษัท มีการวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยงทั้งระดับองค์กร และระดับกระบวนการ มีระบบการตรวจสอบ ตรวจสอบติดตามคุณภาพและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของบริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ตามความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง สร้างโอกาสในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการระบุนुकูลความเสี่ยงและ โอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO9001:2015 ในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นกระบวนการ การปรับปรุงและการทบทวนของผู้เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายและบ่งบอกสถานะเอกสารระบบคุณภาพที่เป็นปัจจุบันสำหรับ บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด
2. สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่ระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดทำเอกสารคุณภาพและการนำไปใช้
3. ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติในคู่มือที่เป็น ไปตามข้อกำหนด ISO9001:2015



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 8 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

1 ขอบเขตการขอรับรองคุณภาพ

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด ขอรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ภายใต้ขอบเขตของนโยบายคุณภาพ กระบวนการที่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 ได้แก่

- ข้อกำหนดที่ 4 บริบทขององค์กร
- ข้อกำหนดที่ 5 ความเป็นผู้นำ
- ข้อกำหนดที่ 6 การวางแผน
- ข้อกำหนดที่ 7 การสนับสนุน
- ข้อกำหนดที่ 8 การดำเนินการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก
 - ข้อกำหนดที่ 8.5 การผลิตและการให้บริการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ข้อกำหนดที่ 8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ข้อกำหนดที่ 9 การประเมินสมรรถนะ
- ข้อกำหนดที่ 10 การปรับปรุง

2 เอกสารอ้างอิง

คู่มือคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

3 คำจำกัดความ

ไม่มี



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 9 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4 บริบทขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด ก่อตั้งในปี พ.ศ 2559 โดยได้ขยายกิจการจาก ฤทธิชัย คูณ เอ็นจิเนียริ่ง เซอร์วิส ซึ่งเปิดดำเนินการตั้งแต่ ปี พ.ศ 2543 โดยเป็นผู้ออกแบบ, ผลิต, จำหน่ายและติดตั้ง เครื่องซีลเลอร์อุตสาหกรรม โดยผู้บริหารได้เก็บเกี่ยวประสบการณ์จากการเป็นผู้ออกแบบและผลิตซีลเลอร์โดยตรง ซึ่งต่างจากตัวแทนจำหน่ายที่เป็นเพียงผู้ซื้อและขายไป ทำให้เราเห็นปัญหาตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การออกแบบตามความต้องการของลูกค้า การผลิต การจำหน่ายและติดตั้งรวมถึงบริการหลังการขายที่แตกต่างในแต่ละโครงการ ทำให้บริษัทฯ สามารถประเมิน โอกาสและความเสี่ยงล่วงหน้าได้เพื่อนำไปสู่การคาดการณ์และเตรียมการของบริษัทให้พร้อมกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

4.1.1 การประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

การวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในบริษัทเพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งในด้าน โครงสร้างระบบ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรในการบริหาร ประกอบด้วย บุคลากร เงินทุน วัตถุดิบ และการจัดการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัท ทำให้สามารถระบุโอกาสและอุปสรรคจากผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัท เช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ความเชื่อของกลุ่มลูกค้า เทคโนโลยีในอุตสาหกรรม เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น กฎหมายต่างๆ ข้อกำหนด เป็นต้น



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 10 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.1.2 ปัจจัยพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนของบริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด

ปัจจัยพิจารณา	จุดแข็ง	จุดอ่อน	มาตรการ
บุคลากร	พนักงานแผนกวิศวกรรมและการผลิต มีทักษะและความชำนาญ เนื่องจากมีประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจากกิจการเดิมที่เคยก่อตั้งไว้ตั้งแต่ ปี 2543	มีอัตราค่าจ้างที่สูงกว่าพนักงานที่เข้ามาใหม่	มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครให้ใกล้เคียงกับกระบวนการ และใช้การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ
เงินทุน	กิจการมีการขยายกิจการจากเดิม ทำให้มีแหล่งเงินทุนสำรองเบื้องต้นและฐานลูกค้าเดิม	ใช้เงินลงทุนในการขยายกิจการและซื้อเครื่องจักรเพิ่มเติม เนื่องจากการซื้อวัตถุดิบในปัจจุบันเน้นไปที่การซื้อเงินสด เพื่อขอราคาพิเศษ ทำให้ต้องใช้เงินจ่ายล่วงหน้า	กำหนดให้ลูกค้ารายใหม่ต้องทำการจ่ายมัดจำค่าสินค้าก่อน จึงจะสั่งซื้อวัตถุดิบ
เครื่องมือ	เครื่องจักรมีความทันสมัย มีการวางระบบการบริหารคุณภาพที่รองรับกับมาตรฐานสากล	ต้องใช้ความชำนาญของพนักงานในการควบคุมเครื่องจักร	มีการอบรมพนักงานในการใช้งานเบื้องต้น
วัตถุดิบ	มีผู้จำหน่ายวัตถุดิบและอุปกรณ์ที่มีการสำรองไว้เป็นจำนวนที่เพียงพอต่อการผลิต และยังสามารถให้เครดิตได้	การซื้อเครดิตทำให้ราคาของวัตถุดิบสูงกว่าซื้อเงินสด ทำให้ต้องใช้เงินจ่ายล่วงหน้า	กำหนดให้ลูกค้ารายใหม่ต้องทำการจ่ายมัดจำค่าสินค้าก่อน จึงจะสั่งซื้อวัตถุดิบ
กระบวนการจัดการ	ผู้ประกอบการบริหารจัดการได้ง่าย เนื่องจากมีจำนวนพนักงานไม่มาก สามารถที่จะดูแลและจัดการได้อย่างทั่วถึง	เนื่องจากเป็นงานผลิตตามสั่งของลูกค้า จึงต้องมีระบบควบคุมในกระบวนการออกแบบ และผลิต เกือบทุกผลิตภัณฑ์	กำหนดให้มีเอกสารควบคุมสำหรับการผลิต และมีการควบคุมในทุกกระบวนการที่สำคัญ
สังคมและวัฒนธรรม	สถานที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งได้มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง และมีระบบสุขาภิบาลรองรับ	ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ และติดตามอย่างใกล้ชิด
เทคโนโลยี	เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้น	เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้า ทำให้คู่แข่งมีโอกาส	เลือกใช้ช่องทางที่ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และ



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 11 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

	ช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายในด้าน Social Media ทั้งในรูปแบบที่เสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้นกว่าเดิม	ประชาสัมพันธ์ได้มากขึ้น ลูกค้าอาจจะเข้าไม่ถึงการประชาสัมพันธ์จากบริษัทฯ และการโฆษณาต้องใช้งเงินลงทุน	เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าขนาดธุรกิจ
เศรษฐกิจ	จากสภาวะโรคติดต่อทำให้ความต้องการทางด้านพลาสติกเพื่อการบริโภคเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมพลาสติกเพิ่มสูงขึ้น	จากสภาวะโรคติดต่อทำให้กลุ่มลูกค้าที่เป็นโรงแรม หรือ ภาคการท่องเที่ยวชะลอตัว ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม สปา ตู้กระจับหรือลดการสั่งซื้อลง	ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
การเมือง	ไม่มี	จากสภาวะการเมืองที่ยังไม่มั่นคง มีผลต่อความมั่นใจในการลงทุน ทำให้บางธุรกิจยังคงชะลอเพื่อดูสถานการณ์ทางการเมือง	ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
กฎหมาย	ตามประกาศกระทรวงพลังงาน เรื่อง กำหนดค่าประสิทธิภาพพลังงาน ของเครื่องทำความเย็นสำหรับระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง พ.ศ.2554 ได้กำหนดให้ใช้กับเครื่องชิลเลอร์สำหรับระบบปรับอากาศเท่านั้น และประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง ห้ามโรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศใช้สาร CFC-22 พ.ศ. 2560 ควบคุมเฉพาะเครื่องปรับอากาศเท่านั้นซึ่งทั้งสองประกาศไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท	ถ้ามีการปรับปรุงกฎหมายให้รวมถึงเครื่องชิลเลอร์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท อาจจะต้องมีการส่งผลิตภัณฑ์ไปทดสอบกับห้องปฏิบัติการทดสอบภายนอก ซึ่งจะเพิ่มต้นทุนในการผลิต	ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 12 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.1.3 การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis

โอกาส อุปสรรค จุดแข็ง จุดอ่อน

โอกาส	การผลิตเครื่องซิดเลอร์ตามความต้องการของลูกค้ายังมีคู่แข่งในตลาดน้อย
	สามารถเป็น OEM ให้ลูกค้าที่ต้องการสร้างแบรนด์เป็นของตัวเอง หรือ ODM ให้ลูกค้าที่ตัวแทนจำหน่าย
	เมื่อกลุ่มลูกค้าเดิมมีการขยายกิจการหรือลงทุนเพื่อสร้างโรงงานใหม่ ยังคงเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของทางบริษัท เนื่องจากกลุ่มลูกค้าดั้งเดิมเชื่อมั่นในชื่อเสียงของผู้ก่อตั้ง
	การออกแบบและผลิตแบบ Customize ยังตอบโจทย์ของลูกค้าหลากหลายกลุ่มได้ดี
อุปสรรค	เครื่องซิดเลอร์ขนาดมาตรฐานมีจำนวนคู่แข่งหลายบริษัท อีกทั้งยังมีเครื่องที่นำเข้าสำเร็จรูปจากประเทศจีน ซึ่งมีราคาถูกกว่า
	ตัวแทนจำหน่ายบางตัวแทนมีการนำรูปแบบของผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปจ้างบุคคลภายนอกผลิต
	สถานการณ์โรคระบาดทำให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง
	กลุ่มลูกค้าในกลุ่มการท่องเที่ยวลดลงเนื่องจาก สถานการณ์โรคระบาด
จุดแข็ง	ประสบการณ์ทางด้านเครื่องซิดเลอร์มีระยะเวลายาวนาน (ต่อเนื่องจากองค์กรเดิม)
	ผู้บริหารสูงสุดมีชื่อเสียงในวงการอุตสาหกรรมหล่อเย็นเครื่องฉีดพลาสติกและการขึ้นรูปพลาสติกมานาน
	มีฐานลูกค้าเก่าที่มีความผูกพัน มีการสั่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง
	ผู้บริหารมีแนวคิดในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาและให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง
	เป็นผู้ออกแบบและผลิตซิดเลอร์ตามคำสั่งซื้อสามารถกำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ได้ตามความต้องการของลูกค้า
	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการจึงสามารถทราบปัญหาและตัดสินใจแก้ได้ทันที
	พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มาก่อนจึงมีความเข้าใจและเห็นภาพรวมในการปฏิบัติงาน
จุดอ่อน	บุคลากรทำงานหลายหน้าที่ มีจำนวนพนักงานแผนกผลิตและด้านการบริการหลังการขายเป็นกลุ่มเดียวกัน
	การดูแลลูกค้าทำได้ไม่ค่อยทั่วถึงเนื่องจากยังไม่มีส่วนรับผิดชอบการบริการหลังการขายโดยตรง
	การควบคุมกระบวนการต่างๆยังทำได้ไม่ทั่วถึงอย่างเป็นระบบ
	ขาดการวางแผนอย่างรัดกุมในกระบวนการด้านการออกแบบ พัฒนา และผลิต



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 13 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

เนื่องจากการผลิตตามคำสั่งซื้อทำให้แผนกวิศวกรรมต้องออกแบบ ปรับปรุง แก้ไขเกือบทุกผลิตภัณฑ์
ขาดการโฆษณาและ โปรโมทผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรและเงินทุนจึงเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆได้ยาก
การบริหารการเงินยังไม่เป็นระบบและไม่แน่นอน ทำให้ต้องคอยติดตามสถานะทางการเงินอย่างใกล้ชิด
การเน้นการต่อสู้ที่ราคาผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ทำให้ลูกค้ามีอำนาจต่อรองสูง
การพัฒนาบุคลากรยังไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่เนื่องจากมีภาระงานมากทำให้มีเวลาในการอบรมและพัฒนาน้อย
มีคู่แข่งในกลุ่มอุตสาหกรรมเป็นองค์กรขนาดใหญ่และผู้นำเข้าจากต่างประเทศที่เป็นที่รู้จักมานาน (ในกรณีผลิตภัณฑ์เป็นรุ่นมาตรฐาน) จึงเป็นอุปสรรคในการติดต่อกับลูกค้าใหม่
กระบวนการการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งระหว่างการผลิตอันเนื่องมาจากขาดการออกแบบที่รัดกุม

ปัจจุบัน บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด มีการแบ่ง 5 แผนกได้แก่

1 แผนกบริหาร ประกอบด้วย

- ผู้จัดการทั่วไป
- ผู้จัดการผลิตภัณฑ์
- ชุมการและตรวจติดตาม
- ทรัพยากรบุคคล

2 แผนกขายและการตลาด

- ขายและการตลาด
- ประสานงานขายและการตลาด

3 แผนกบัญชีและการเงิน

- บัญชีและการเงิน

4 แผนกจัดซื้อและคลังวัตถุดิบ

- จัดซื้อและคลังวัตถุดิบ

5 แผนกวิศวกรรมและการผลิต

- ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- เชื่อมประกอบโลหะ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 14 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

- เทคนิคทั่วไป
- เทคนิคระบบทำความเย็น
- เทคนิคระบบไฟฟ้า

4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด ดำเนินธุรกิจภายใต้ นโยบาย “มุ่งเน้นคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า” โดยมุ่งที่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการจึงมีความจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่น่าสนใจกับระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดของผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นครอบคลุมถึงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้ง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้จำหน่าย ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจและสังคม โดยได้รับการเฝ้าติดตามและทบทวนอย่างสม่ำเสมอจากแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้อง

บริษัท ได้ดำเนินการกำหนดแนวทางปฏิบัติและความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

4.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

4.2.1.1 ผู้บริหาร

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นประโยชน์แก่บริษัทฯ บริหารงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อบริษัทฯ ตลอดจนไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
ผลประกอบการที่ดี	มีปัญหาด้านความมั่นคงทางการเงิน	- ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร
ได้รับคำสั่งซื้ออย่างต่อเนื่อง	มีปัญหาด้านความมั่นคงทางการเงิน พนักงานว่างงาน	- การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร
ลูกค้าให้ความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัท	มีปัญหาเรื่องคำสั่งซื้อ หรือ ลูกค้าไปซื้อกับบริษัทคู่แข่งแทน	- การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด
พนักงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ	การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความเสียหาย	- การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - ระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมและความสามารถ, กำหนดหน้าที่งาน



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 15 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

ธุรกิจเติบโต มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง	ความมั่นคงของบริษัทลดลง การเจริญเติบโตของบริษัทถดถอย	-การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง -การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -ระเบียบปฏิบัติ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
ชื่อเสียงขององค์กร	การหากลุ่มลูกค้าใหม่ยากขึ้น	-การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง -การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร
มีกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความเสียหาย	-การเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้อง -การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต -ระเบียบปฏิบัติ การประเมินความเสี่ยงและโอกาส

4.2.1.2 พนักงานองค์กร

บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า จึงปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรมเป็นหลัก ไม่มีการเลือกปฏิบัติ อีกทั้งบริษัทยังมีนโยบายการบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทนโดยยึดหลักความเป็นธรรม เหมาะสมกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและความสามารถของพนักงานแต่ละคน ตลอดจนมีนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม	ลดแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานอาจลาออก	-การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -ระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมและความสามารถ
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	ลดประสิทธิภาพในการทำงาน	-ระเบียบปฏิบัติ ความปลอดภัยในการทำงาน
มีระบบการทำงานที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ลดประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานมีความล่าช้า	- การวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ -ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 16 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

มีความก้าวหน้าและความมั่นคงทางอาชีพ	ลดแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานอาจลาออก	- ระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมและความสามารถ
ผู้บริหารเป็นกลาง รับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน	อาจเกิดความขัดแย้งในด้านการปฏิบัติงาน มีความสับสนกับเป้าหมาย	-การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -นโยบายคุณภาพ

4.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

4.2.2.1 ลูกค้า

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานมีความปลอดภัย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และมีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขสินค้าหากพบความผิดปกติเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
มีการส่งมอบสินค้าที่ได้คุณภาพ ตรงกับความต้องการ และตรงเวลา	ลูกค้าไม่พอใจ กระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร	- ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต - ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อและบริการจากภายนอก
ราคาเหมาะสม	ลูกค้าไม่ซื้อสินค้าหรือซื้อกับคู่แข่ง	- ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร
การบริการหลังการขาย	ไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น ลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้า	- ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต
องค์กรน่าเชื่อถือ	ลูกค้าไม่ซื้อสินค้า	- ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด - การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - นโยบายคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 17 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.2.2.2 ผู้ขายสินค้าและบริการ

บริษัทมีการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจต่อกับด้วยความยุติธรรม ไม่เอาเปรียบ เคารพ และปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่กำหนดไว้

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
มีการชำระค่าสินค้าตรงเวลา	กระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร	- ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อสินค้าและบริการจากภายนอก - ระเบียบปฏิบัติ บัญชีและการเงิน
การร่วมเป็นคู่ค้าระยะยาว	ขาดการสร้างผลประโยชน์ระหว่างกัน	- ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อสินค้าและบริการจากภายนอก - ระเบียบปฏิบัติ การประเมินผู้จำหน่าย
ความพอใจในสินค้าและบริการ	สินค้าหรือบริการไม่ได้คุณภาพ	- ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อสินค้าและบริการจากภายนอก - ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต - ระเบียบปฏิบัติ การประเมินผู้จำหน่าย

4.2.2.3 คู่แข่ง

บริษัทมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมกับคู่แข่ง มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบกติกา ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม ไม่ทำงานชื่อเสียงคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวร้ายหรือกระทำการใดๆ โดยปราศจากความจริงและไม่เป็นธรรม

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
มีการกำหนดราคาซื้อหรือขายสินค้าอย่างเป็นธรรมไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป	มีการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรง ราคาสูง ลูกค้าน่าเสียเปรียบ ราคาต่ำ ผู้ผลิตเสียเปรียบ	- การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - นโยบายคุณภาพ
มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม	มีการกีดกัน หรือ ผูกขาด	- การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร - นโยบายคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ


เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 18 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.2.2.4 ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อชุมชน สังคมและเพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่พนักงานทุกคนดังนี้

- 1 ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 2 ไม่สนับสนุนหรือร่วมธุรกรรมกับบุคคลใดที่เป็นภัยต่อชุมชน สังคม
- 3 ใส่ใจและรับผิดชอบต่อแก้ไขในภัยอันตรายที่สังคมหว่นวิตก อันอาจเกิดจากผลิตภัณฑ์/บริการหรือการดำเนินงานของบริษัท
- 4 ไม่กระทำการใดๆที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5 ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัทและสิ่งแวดล้อม
- 6 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีนโยบายในการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอื่นๆ

ความคาดหวัง	ผลกระทบหากทำไม่ได้	แนวทางปฏิบัติ
ความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพ และความปลอดภัย	อาจเกิดความเสียหายต่อสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้เกี่ยวข้อง	-การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -นโยบายคุณภาพ -ระเบียบปฏิบัติ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
การปฏิบัติตามข้อกำหนดและนโยบายรัฐบาล	มีบทลงโทษตามกฎหมาย	-การประชุมทบทวนของแผนกบริหาร -ข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	มีการสิ้นเปลืองทรัพยากร	-นโยบายคุณภาพ -ระเบียบบริษัท

 RT RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 19 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.3 การกำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

4.3.1 ขอบข่าย

บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด ก่อตั้งในปี พ.ศ 2559 โดยเป็นผู้ออกแบบ, ผลิต, จำหน่ายและติดตั้ง เครื่องซีลเลอร์อุตสาหกรรมที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้บริษัทฯจัดทำระบบการบริหารคุณภาพเป็นไปในทิศทางที่ได้รับ การยอมรับเป็นสากล ดังนั้นบริษัทฯจะดำเนินการต่างๆให้สอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2015 อย่างเคร่งครัด

การดำเนินการระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯมีจุดประสงค์เพื่อ

- 1 แสดงความสามารถในการผลิตสินค้าและให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ
- 2 ยกกระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.3.2 ที่ตั้ง

55/48 โครงการบีกเกอร์แลนด์คลอง 9 ถนนลำลูกกา ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150

4.3.3 ผลิตภัณฑ์

เครื่องซีลเลอร์อุตสาหกรรม สำหรับงานหล่อเย็น เครื่องจักรในโรงงานอุตสาหกรรม และระบบควบคุมอุณหภูมิ

4.3.4 การยกเว้น

ไม่มีข้อยกเว้นในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001:2015

4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ

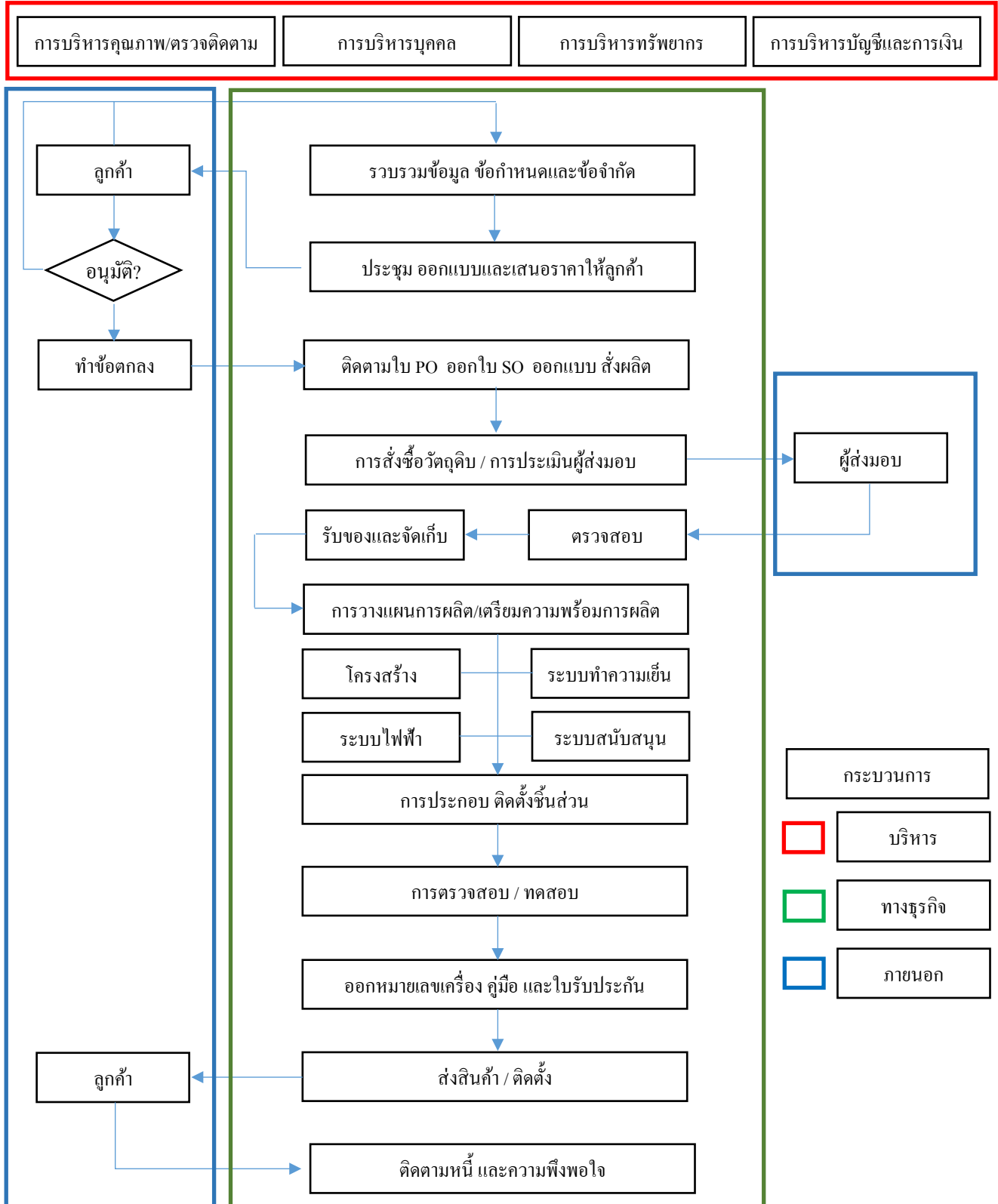
ระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด มีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO9001:2015 และจัดทำเป็นเอกสาร ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มและเอกสารอื่นๆ

มีการกำหนดกระบวนการต่างๆ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการ โดยกระบวนการต่างๆ ต้องถูกบริหาร โดยองค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001:2015 โดยผู้รับผิดชอบ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 20 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

4.4.1 กระบวนการทางธุรกิจ



รายละเอียดของกระบวนการ การวิเคราะห์ การประเมินความเสี่ยง อธิบายในระเบียบปฏิบัติของแต่ละแผนก



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 21 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

บทที่ 5 ภาวะผู้นำ

5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

ผู้บริหารของบริษัทได้แสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนา การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพและการปรับปรุง ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- 1.1 การสื่อสารให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องทราบในเรื่องข้อกำหนดลูกค้า และกฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 การจัดทำนโยบายคุณภาพ
- 1.3 ทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์คุณภาพ ได้มีการจัดทำอย่างสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- 1.4 ดำเนินการประชุมทบทวนของแผนกบริหาร
- 1.5 ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับการดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพ

1.6. การมุ่งเน้นต่อลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายให้แผนกขายและการตลาดนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าโดยตรงทุกราย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้มีการกำหนดและดำเนินการให้บรรลุถึงข้อกำหนดดังกล่าวด้วย จุดมุ่งหมายที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5.2 นโยบายคุณภาพ

5.2.1 การกำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพประกาศใช้ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2561 โดยระบุรายละเอียดไว้ในคู่มือคุณภาพหมายเลขเอกสาร AD-QP01 ดังมีรายละเอียดดังนี้

“บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด มุ่งเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า”

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ

ประกาศนโยบายให้พนักงานทุกคนทราบ โดยปิดประกาศไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และ Social media

5.3 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

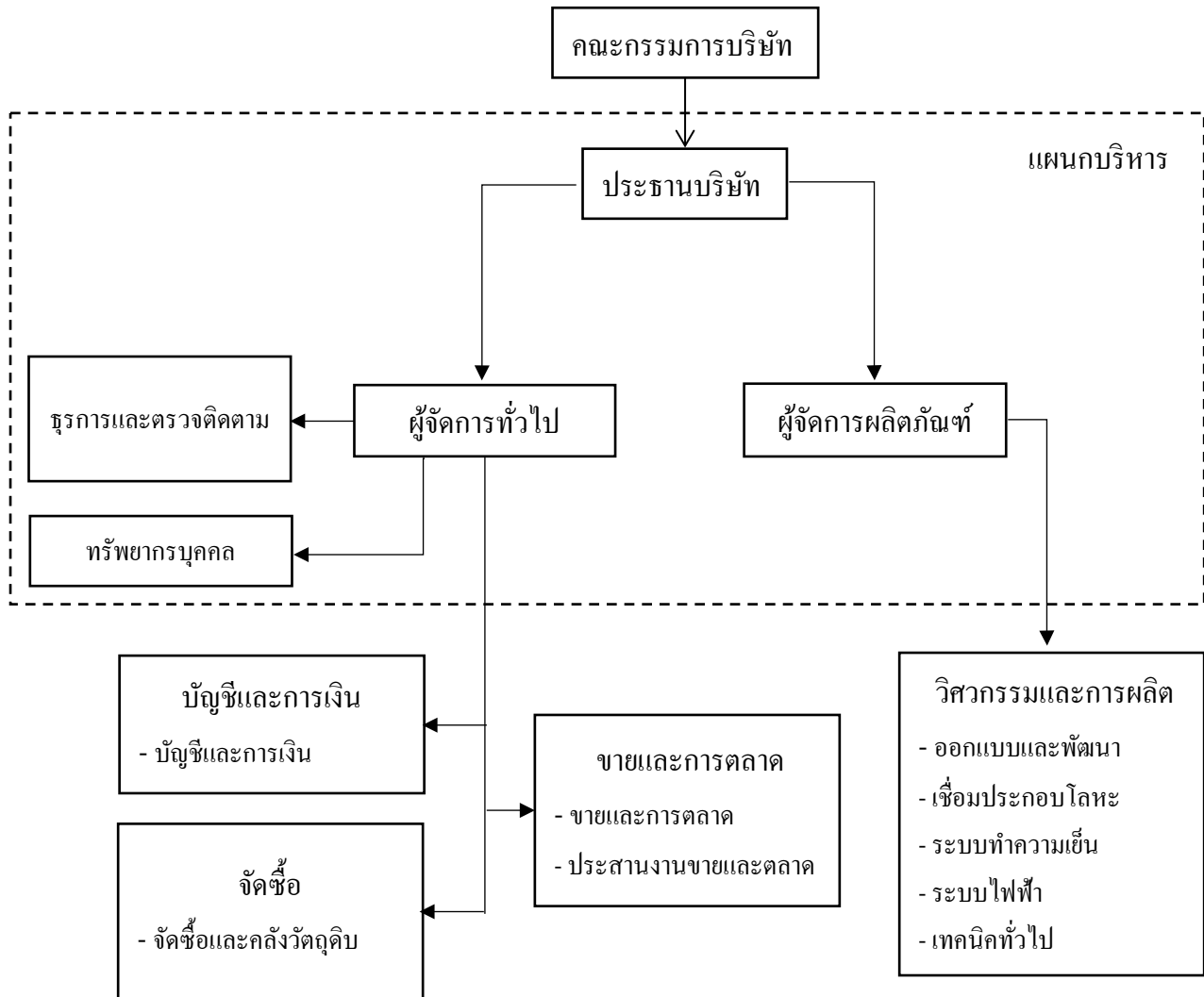
ผู้บริหารระดับสูง ได้ทำให้มั่นใจว่าความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการมีการกำหนดและสื่อสารออกไปให้เข้าใจกัน ภายในองค์กรโดย

5.1 มีการกำหนด ผังโครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ซึ่งแสดงลำดับสายการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานในระดับต่างๆ โดยประธานบริษัทเป็นผู้ทบทวนและอนุมัติ เพื่อให้ผังโครงสร้างองค์กรมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 22 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

โครงสร้างการบริหารงาน



5.2 บริษัทได้จัดทำเอกสาร กำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกตำแหน่งยกเว้น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไว้เป็น เอกสารกำหนดหน้าที่งาน (Job Description HR-SP04) เพื่อความชัดเจนของหน้าที่ความ รับผิดชอบและการสั่งการภายในองค์กร

5.3 บริษัทได้จัดทำเอกสาร กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงานในแต่ละแผนก (ระเบียบปฏิบัติ) เพื่อความชัดเจนของ ลำดับขั้นตอน โดยสามารถดูได้จากข้อกำหนดที่ 8.1



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 23 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

6 การวางแผน

6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส

จากบริบทขององค์กรที่ระบุในข้อ 4.1 ทางบริษัทฯ ได้ทำการประเมินความเสี่ยงตามปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรตามที่ระบุในข้อ 4.2 เพื่อจัดการดำเนินการต่อความเสี่ยงตามระดับการประเมินความเสี่ยงนั้นๆ

6.1.1 คำจำกัดความ

6.1.1.1 ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อ สร้างความเสียหาย ความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทั้งในระดับองค์กร ระดับปฏิบัติงาน

6.1.1.2 ปัจจัยเสี่ยง หมายถึง สิ่งที่เป็นต้นเหตุหรือสิ่งที่เป็นแหล่งที่มาของความเสี่ยงและเหตุการณ์ที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแต่ละปัจจัยจะมีการกำหนดสาเหตุที่แท้จริงของปัจจัยต่างๆ ที่สามารถอธิบายได้ว่าสาเหตุของปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวส่งผลให้เกิดความเสี่ยงใดๆ และสามารถหามาตรการจัดการปัจจัยนั้นๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้

6.1.1.3 การบริหารความเสี่ยง คือการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการต่างๆ โดยการลดสาเหตุแต่ละโอกาสจากการคาดการณ์และลดผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน ที่องค์กรจะเกิดความเสียหายให้ระดับและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นอยู่ในระดับยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 24 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

6.2.1 บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด มีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ รักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพในทุกกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คุณภาพในภาพรวมได้กำหนดไว้ดังนี้

- 1 มีผลการดำเนินการด้านผลประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันเมื่อปีที่แล้ว
- 2 มีกระบวนการควบคุมข้อร้องเรียนหลังการส่งมอบไม่เกิน 10 เรื่องต่อปี
- 3 การอบรมพนักงานใหม่และพนักงานที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติหน้าที่

6.2.2 เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด มีการพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินการ ทรัพยากรที่จำเป็น ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และวิธีประเมินผล ตัวชี้วัดความสำเร็จจากวัตถุประสงค์คุณภาพเป็นดังนี้

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวน
ผลประกอบการเพิ่ม เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว	5%	ผู้จัดการทั่วไป	3 เดือน
ข้อร้องเรียนหลังการส่งมอบ (ไม่เกิน)	10 เรื่องต่อปี	ผู้จัดการทั่วไป	3 เดือน
มีการอบรมพนักงานใหม่และพนักงานที่ปรับเปลี่ยนตำแหน่งในเรื่องที่จำเป็น	พนักงานใหม่และพนักงานที่เปลี่ยนตำแหน่ง ทุกคน	ผู้จัดการทั่วไป	6 เดือน

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นผู้วางแผนคุณภาพ และพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่ตามมา
 2. ความถูกต้องตามระบบบริหารคุณภาพ
 3. วิธีการ
 4. ความเพียงพอของทรัพยากร
 5. การกำหนดและปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบและอำนาจ
- โดยบริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 25 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

การเปลี่ยนแปลง	กรณี	การดำเนินการ
ระบบมาตรฐาน	ระบบมาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป	- แผนกบริหารพิจารณาจัดทำแผนงานรองรับ โดยมีแผนกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินการในการประชุมทบทวนจากแผนกบริหาร
กฎหมาย	การออกกฎหมาย หรือ นโยบายภาครัฐในรูปแบบอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร	- แผนกบริหารพิจารณาจัดทำแผนงานรองรับ โดยมีแผนกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินการในการประชุมทบทวนจากแผนกบริหาร
ความต้องการลูกค้า	ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป โดยไม่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	- ผู้รับผิดชอบพิจารณาจัดทำแผนงานรองรับ โดยมีแผนกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินการในการประชุมทบทวนจากแผนกบริหาร
	ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป โดยยังคงสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	- ผู้รับผิดชอบออกแผนหรือคำสั่งในการปรับปรุงการออกแบบหรือการผลิต และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบการเปลี่ยนแปลง
ผู้จำหน่ายภายนอก	ข้อกำหนดของผู้จำหน่ายภายนอกเปลี่ยนแปลงไป โดยไม่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	- ผู้รับผิดชอบพิจารณาจัดทำแผนงานรองรับ โดยมีแผนกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบนำเสนอความก้าวหน้าของการดำเนินการในการประชุมทบทวนจากแผนกบริหาร
	ข้อกำหนดของผู้จำหน่ายภายนอกเปลี่ยนแปลงไป โดยยังคงสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	- ผู้รับผิดชอบออกแผนหรือคำสั่งในการปรับปรุงการออกแบบหรือการผลิต และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบการเปลี่ยนแปลง
สถานการณ์อื่นๆ	การดำเนินธุรกิจมีผลกระทบเนื่องจากการระบาดของโรค Covid 19 ทั้งด้านการสั่งซื้อจากภาคท่องเที่ยว การติดต่อกับบุคคลภายนอกทำให้ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ	- ติดตามสถานการณ์ของโรคอย่างใกล้ชิด - ออกระเบียบปฏิบัติการบริหารและจัดการสถานการณ์โรคติดต่อ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 26 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

7 การสนับสนุน

บริษัทได้มีการกำหนด สนับสนุนและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำเอาระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ ดำรงรักษาไว้ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ทั่วไป

บริษัท ฤทธิชัย เทคโนโลยี จำกัด สามารถดำเนินการคัดเลือกพนักงาน ได้ตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ และมีระบบการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยทรัพยากรที่กล่าวถึงได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ สาธารณูปโภคพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนและด้านสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

7.1.2 ทรัพยากรมนุษย์

บริษัทได้มีการพิจารณา ความสามารถของบุคลากรที่ทำงานในส่วนที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ และดำเนินการให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยพิจารณาจากการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

7.1.2.1 ความสามารถ ความตระหนัก


บริษัทได้มีการพิจารณาดำเนินการสำหรับบุคลากร ดังนี้

1 กำหนดระดับความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยระบุถึง การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ และการฝึกอบรมที่จำเป็น ลงในเอกสารกำหนดหน้าที่งาน (Job Description :HR-SP04)

2 ทำให้มั่นใจว่าพนักงานขององค์กรมีความตระหนักถึงความเชื่อมโยงและความสำคัญของการปฏิบัติงานของตนเองและการปฏิบัติงานพนักงานมีผลต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์คุณภาพได้อย่างไร โดยการสื่อสารแผนงานตามที่ระบุไว้ใน วัตถุประสงค์คุณภาพ

3 คงรักษามันที่เกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ ประสบการณ์ และความประพฤติของบุคลากรโดยบันทึกประวัติลงใน ทะเบียนพนักงานจ้าง (HR-List01)

4 บริษัทได้กำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมและความสามารถ HR-SP03

 RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 27 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรได้ทำการกำหนด จัดหา บำรุงรักษา โครงสร้างที่จำเป็นในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อควบคุมให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดที่จำเป็นจะพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทได้กำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงานที่จะให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดโดยพิจารณาจัดการสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรคและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการทำงานของพนักงาน รวมถึงการคงสภาพวัสดุ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานให้พร้อมต่อการใช้งาน


7.1.5 ทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตาม

7.1.5.1 ทั่วไป

บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัดมีการพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือตรวจวัดเพื่อประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1.5.1 ความสามารถสอบกลับได้ของการวัด

บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่า การเฝ้าติดตามและตรวจวัดสามารถดำเนินการได้ผลตรงตามความต้องการอยู่เสมอ เพื่อให้เชื่อมั่นว่าผลการวัดถูกต้อง ดังนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตามในระเบียบปฏิบัติ ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต EP-SP02

 RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 28 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

7.1.6 องค์ความรู้ขององค์กร

บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด มีการพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม ก็จะพิจารณาทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และมีการพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

7.1.6.1 ความรู้ในการปฏิบัติงาน ระบุไว้ใน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหรือถ่ายทอดตามความเหมาะสม

7.1.6.2 ความรู้ในการบริหารงาน การแก้ไขปัญหา หรือความรู้อื่น ๆ ที่ไม่เป็นเอกสารมีการจัดการประชุมใหญ่ปีละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยน เก็บรวบรวม นำมาปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่อไป

7.1.6.3 ความรู้ในการแก้ไขปัญหา มีการพิจารณาและถ่ายทอดหรือเก็บบันทึกตามความเหมาะสม

7.2 ความสามารถ

บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด มีการกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มั่นใจว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานจะมีความสามารถบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ และดำเนินการจัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถอันเป็นเอกสารสารสนเทศ

7.2.1 กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ HR-SP04

7.2.2 ให้การฝึกอบรม หรือใช้วิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถตรงตามที่กำหนดไว้ XX-OJT

7.2.3 ทำการประเมินถึงประสิทธิภาพของวิธีที่ได้ปฏิบัติไปแล้วข้างต้น

7.2.4 เก็บรักษาบันทึกที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร คู่มือสร้างองค์กรและการเอกสารกำหนดหน้าที่งาน HR-SP04

7.3 ความตระหนักรู้


บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความตระหนักในเรื่องดังต่อไปนี้

7.3.1 นโยบายคุณภาพ

7.3.2 วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง

7.3.3 การให้ความร่วมมือเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพมีประสิทธิภาพ รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับ

7.3.4 ผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

 RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 29 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

7.4 การสื่อสาร

องค์กรมีการวางแผนสำหรับการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรดังนี้

7.4.1 ภายในองค์กร

ลำดับ	ประเภทข้อมูล	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	ผู้รับข้อมูล
1	นโยบายคุณภาพ	ประกาศ, Social media	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	พนักงาน
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ	ประกาศ, Social media	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	พนักงาน
3	ระเบียบปฏิบัติ/คู่มือปฏิบัติงาน	ประกาศ	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	พนักงาน
4	แผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คุณภาพ	ประชุม ,ประกาศ	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	หัวหน้า แผนก
5	ผลของการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ	ประชุม ,ประกาศ	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	หัวหน้า แผนก
6	ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อ ร้องเรียน	ประชุม ,ประกาศ	แผนก บริหาร	ปีละครั้ง	หัวหน้า แผนก

7.4.2 ภายนอกองค์กร

ลำดับ	ประเภทข้อมูล	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่	ผู้รับข้อมูล
1	นโยบายคุณภาพ	ประกาศ, Social media	แผนก บริหาร	ปีละ ครั้ง	ลูกค้า ,ผู้เกี่ยวข้อง



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 30 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

7.5 เอกสารสารสนเทศ

เพื่อให้การจัดทำและควบคุมเอกสารเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO บริษัท ฤทธิชัย เทค จำกัด จึงกำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติ ชุรการ ควบคุมเอกสาร และทรัพยากร สำหรับแผนกบริหารส่วนงานชุรการ เพื่อกำหนดขั้นตอนการจัดทำ,การควบคุม, การแจกจ่าย และเรียกคืน รวมถึงการทำลายเอกสารและข้อมูลในระบบเพื่อให้เอกสารและข้อมูลที่ใช้เป็นฉบับปัจจุบันเสมอ

คุระเบียบปฏิบัติ ชุรการและตรวจติดตาม AD-SP02



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 31 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

8 การดำเนินการ

8.1 การวางแผนและการควบคุมกระบวนการ

บริษัทได้จัดทำระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ มีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีระเบียบปฏิบัติดังนี้

8.1.1 แผนกบริหาร

- คู่มือคุณภาพ
- ระเบียบบริษัท

ส่วนงานธุรการและตรวจติดตาม

- ระเบียบปฏิบัติ ธุรการและตรวจติดตาม
- ระเบียบปฏิบัติ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- ระเบียบปฏิบัติ การบริหารและจัดการสถานการณ์โรคติดต่อ

ส่วนงานทรัพยากรบุคคล

- ระเบียบปฏิบัติ ทรัพยากรบุคคล
- ระเบียบปฏิบัติ ปฐมนิเทศบริษัท ฤทธิ์ชัย เทค
- ระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมและความสามารถ
- ระเบียบปฏิบัติ การกำหนดหน้าที่งาน

8.1.2 แผนกบัญชีและการเงิน

- ระเบียบปฏิบัติ การบัญชีและการเงิน

8.1.3 แผนกขายและการตลาด


- ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด

8.1.4 แผนกจัดซื้อและคลังวัตถุดิบ

- ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อและคลังวัตถุดิบ

8.1.6 แผนกวิศวกรรมและการผลิต

- ระเบียบปฏิบัติ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต

 RITCHAI TECH CO.,LTD.	คู่มือคุณภาพ			
	เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
	จำนวนหน้า	หน้า 32 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
	วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

8.2 ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า

แผนกขายและการตลาดมีหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ ได้มีการกำหนด ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน บริษัทได้กำหนดให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตามแบบสำรวจ SM-FM02

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับสินค้าและบริการ

บริษัทมีระบบในการควบคุมการขาย เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการ จะเป็นไปตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า บริษัทได้มีการกำหนดให้แผนกขายและการตลาด รับผิดชอบรวบรวม จัดทำบัญชี สัญญา, ข้อกำหนดของลูกค้า (TOR), ใบสั่งซื้อ (PO) พร้อมทั้งสื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบในโอกาสแรก

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.3.1 บริษัทฯ มีการทบทวนข้อตกลงตั้งแต่การจัดทำข้อเสนอ โครงการ หรือใบเสนอราคา รวมถึงการรับคำร้องขอหรือการขอให้บริการต่างๆมีการดำเนินการตามขั้นตอนและมีเอกสาร รวมถึงต้องได้รับการทบทวนก่อนการรับข้อตกลง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อตกลงต่างๆมีความชัดเจน รายละเอียดครบถ้วน

8.2.3.2 ผู้มีอำนาจในแผนก หรือผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ต้องทบทวนข้อตกลง เพื่อให้สามารถดำเนินการให้ เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงการแก้ไขข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

การทบทวนข้อตกลงมีการจัดทำเป็นเอกสาร โดยผู้รับผิดชอบมีหน้าที่รวบรวมและจัดเก็บรักษาบันทึกการ ทบทวนข้อตกลง

ระเบียบปฏิบัติ และเอกสารระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1 SM-SP01 ระเบียบปฏิบัติ การขายและการตลาด
- 2 SM-List02 ทะเบียนลูกค้า
- 3 SM-OJT01 พนักงานขายและการตลาด
- 4 SM-OJT02 พนักงานประสานงานขายและการตลาด
- 5 SM-QT01 ใบเสนอราคา
- 6 SM-SO01 ใบสั่งซื้อขาย
- 7 SM-FM02 บันทึกการบริการ-รับเครื่อง
- 8 SM-FM03 ใบส่งสินค้า



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 33 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

- 9 SM-FM04 ใบบริบท
- 10 SM-FM05 ใบบริบท-แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์
- 11 SM-FM06 ใบบริบทเปลี่ยนแปลงรายละเอียด
- 12 SM-FM09 บันทึกเครื่องซ่อมและบำรุงรักษาประจำปี
- 13 SM-FM11 บันทึกเรื่องร้องเรียน
- 14 SM-FM12 แบบสอบถามความพึงพอใจ
- 15 SM-FM13 หนังสือสัญญาจำหน่าย
- 16 SM-FM14 หนังสือแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย
- 17 SM-FM18 บันทึกประวัติผลิตภัณฑ์
- 18 SM-FM19 หนังสือรับรองวัตถุดิบ
- 19 SM-FM20 ใบบริบทตามเอกสาร
- 20 เอกสารสารสนเทศ และข้อกำหนดผลิตภัณฑ์จากลูกค้า

8.3 การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์

บริษัทมีระบบในการควบคุมการออกแบบ,การผลิตและการควบคุมคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการ จะเป็นไปตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า บริษัทได้มีการกำหนดให้แผนกวิศวกรรมและการผลิตรับผิดชอบในการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิตและการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า รวมถึงความปลอดภัยในการผลิตและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต รวมถึงการกำหนดให้มีทรัพยากรการวัดและเฝ้าระวังติดตาม

เนื่องจากลักษณะผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นการผลิตตามข้อกำหนดของลูกค้า การออกแบบและพัฒนาจึงอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดทางด้านกระบวนการผลิต โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มี ระเบียบปฏิบัติ ความปลอดภัยในการทำงาน AD-SP03 และ การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต EP-SP01 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ระเบียบปฏิบัติ และเอกสารระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1 EP-SP01 ระเบียบปฏิบัติการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และการผลิต
- 2 EP-EX01 บันทึกผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ
- 3 AD-EX02 สรุปรวมประจำเดือนทุกแผนก
- 4 EP-OJT01 เชื่อมประกอบโลหะ
- 5 EP-OJT02 เทคนิคระบบทำความเย็น
- 6 EP-OJT03 เทคนิคระบบไฟฟ้า
- 7 EP-OJT04 เทคนิคทั่วไป
- 8 EP-OJT05 วิศวกร



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 34 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

- 9 EP-FM01 บันทึกการตรวจสอบ, ทดสอบผลิตภัณฑ์
- 10 EP-FM02 ใบร่างแบบ
- 11 EP-FM01 ทะเบียนเครื่องจักร
- 12 EP-FM03 คู่มือการใช้งานเครื่องจักร
- 13 EP-FM04 แผนการผลิตและการบริการ
- 14 EP-FM05 บันทึกผลการทวนสอบเครื่องมือวัด
- 15 EP-FM06 บันทึกผลการตรวจสอบพื้นที่ในกระบวนการผลิต
- 16 EP-FM07 ทะเบียนเครื่องจักร
- 17 EP-FM08 บันทึกผลการตรวจสอบระบบท่อ
- 18 EP-FM10 ทะเบียนการทวนสอบเครื่องมือวัด
- 19 EP-FM11 บันทึกผลการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 20 EP-FM11-01 บันทึกผลการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (ภาษาไทย)
- 21 EP-FM12 บันทึกการบำรุงรักษาเครื่องจักรในกระบวนการผลิต

8.4 การควบคุมการจัดซื้อและบริการจากภายนอก

บริษัทมีระบบในการควบคุมผู้จำหน่ายและผู้ให้บริการจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการ จะเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อจัดจ้างที่ระบุไว้ หรือเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

บริษัทได้กำหนดให้ทำการคัดเลือกผู้จำหน่าย (Supplier) รายใหม่ทุกครั้งก่อนมีการสั่งซื้อครั้งแรก สำหรับผู้จำหน่ายหรือผู้บริการรายเดิมที่มีการจัดซื้อจัดจ้างก่อนประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ สามารถนำมาจัดทำเป็น “ทะเบียนผู้ขาย” PR-List01 ได้โดยไม่ต้องทำการคัดเลือกผู้ขาย

บริษัทได้กำหนดให้ทำการประเมินผลการทำงานของผู้จำหน่าย (Supplier) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาจากผลการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของบริษัท PR-FM03

ระเบียบปฏิบัติ และเอกสารระบุถึงการใช้ปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1 PR-SP01 ระเบียบปฏิบัติ การจัดซื้อและบริการจากภายนอก
- 2 PW-EX01 ทะเบียนผู้จำหน่าย
- 3 PW-FD05 แผนการจัดซื้อและคลังวัตถุดิบ
- 4 AD-EX02 สรุปรวมประจำเดือนทุกแผนก
- 5 PW-OJT01 พนักงานจัดซื้อคลังวัตถุดิบPR-PO01
- 6 PW-PO01 ใบสั่งซื้อ
- 7 PW-RR01 ใบรับสินค้า
- 8 PW-HP01 ใบซื้อเงินสด



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 35 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

- 9 PW-PD01 ใบเบิกวัตถุดิบเพื่อการผลิต
- 10 PW-OU01 ใบเบิกวัตถุดิบภายใน
- 11 PW-OU01 ใบเบิกวัตถุดิบภายใน
- 12 PW-TK01 ใบปรับปรุงจากการตรวจนับ
- 13 PW-RP01 ใบรายงานสินค้าคงคลัง
- 14 AF-IV01 ใบขายเงินเชื่อ
- 15 PR-FM01 ใบขอซื้อวัตถุดิบและอุปกรณ์
- 16 PW-FM02 ใบประเมินผู้จำหน่ายรายเก่า
- 17 PR-FM03 แบบประเมินผู้จำหน่ายรายใหม่
- 18 PW-FM04 ใบเบิกวัตถุดิบ
- 19 PW-FM05 ใบเบิกวัตถุดิบสิ้นเปลือง
- 20 PW-FM06 บันทึกทรัพย์สินลูกค้า
- 21 เอกสารสารสนเทศ และข้อกำหนดผลิตภัณฑ์จากผู้จำหน่าย

8.5 การควบคุมคุณภาพ

8.5.1 การควบคุมการให้บริการ

บริษัทได้มีการวางแผนดำเนินการให้บริการภายใต้การควบคุมโดยจะต้องพิจารณาครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้

- 8.5.1.1 การจัดให้มีข้อมูลรายละเอียดในการอธิบายคุณลักษณะต่างๆของผลิตภัณฑ์ (คู่มือ)
- 8.5.1.2 การจัดให้มีเอกสารวิธีปฏิบัติงานตามความจำเป็น (ระเบียบปฏิบัติ)
- 8.5.1.3 การใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่เหมาะสมในกระบวนการ (คู่มือใช้งานเครื่องจักร)
- 8.5.1.4 การดำเนินการเฝ้าติดตามและวัดผล
- 8.5.1.5 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และกิจกรรมภายหลังการส่งมอบ

8.5.2 การรับรองผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทมีระบบในการรับรองกระบวนการต่างๆในผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อทำให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์และบริการจะมีคุณลักษณะตรงตามข้อกำหนดของลูกค้า โดยมีการกำหนดดังนี้

- 8.5.2.1 กำหนดคุณสมบัติบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานโดยระบุในข้อกำหนดหน้าที่งาน
- 8.5.2.2 กำหนดให้มีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตลอดเวลา
- 8.5.2.3 กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 36 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

8.5.2.4 ทางบริษัทได้กำหนดให้มีมาตรการลงโทษในการกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดโดยมาตรการลงโทษตามลำดับขั้น

8.5.2.5 กระบวนการใดๆที่ไม่สามารถวัดผลได้โดยตรง บริษัทฯ จะจัดให้มีการรับรองกระบวนการนั้นๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่า กระบวนการดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บรรลุผลได้ ซึ่งการรับรองนั้นต้องครอบคลุมถึง

- 1 การกำหนดเกณฑ์การยอมรับสำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- 2 การกำหนดคุณสมบัติของอุปกรณ์และบุคลากร
- 3 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน หรือวิธีการกำหนดขึ้น โดยเฉพาะ
- 4 การกำหนดข้อมูลที่ต้องบันทึก
- 5 การรับรองซ้ำ

8.5.3 การซัพพอร์ตและการสอบกลับ

บริษัทกำหนดให้มีการซัพพอร์ตและการสอบกลับ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทั้งกระบวนการกำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ สัญญา ข้อกำหนดจากลูกค้า การบวนการออกแบบและการผลิต ตลอดทั้งกระบวนการ จนกระทั่งก่อนการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ

8.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก

บริษัทกำหนดให้มีการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในการควบคุมหรือการใช้สอยของบริษัท โดยจะมีการบ่งชี้ทรัพย์สินว่าเป็นของผู้ใด การลงบันทึกใน WH-FM03 รายการทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และมีข้อกำหนดในการดูแลดังนี้

8.5.4.1 ตรวจสอบทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากภายนอกและบันทึกเพื่อควบคุมจำนวนรับเข้า

8.5.4.2 ซัพพอร์ตและจัดเก็บอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการเสียหายและสูญหาย

8.5.4.3 ทวนสอบความถูกต้องของชนิด จำนวน รวมถึงสภาพความพร้อมใช้งาน

8.5.4.4 กรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกเกิดการสูญหาย ชำรุด หรือมีสภาพที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ต้องมีการบันทึกและรายงานให้ลูกค้าทราบโดยใช้ SM-FM08

8.5.5 การเก็บรักษา

บริษัทกำหนดให้มีการดูแลรักษา วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในกระบวนการต่างๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการผลิต ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และผลิตภัณฑ์ระหว่างการส่งมอบเพื่อให้คงคุณสมบัติทางคุณภาพตามข้อกำหนดของลูกค้า โดยครอบคลุมถึงการบ่งชี้ การเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อ การรักษา และการป้องกันการความเสียหาย



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 37 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

8.5.6 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

ทางบริษัทฯ มีการจัดทำกิจกรรมหลังการส่งมอบ โดยมีการรับประกันสินค้า SM-FM04 โดยมาตรฐานเป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯ จะดำเนินการซ่อมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่มีปัญหาโดยกำหนดเงื่อนไขตามใบรับประกัน ในกรณีที่ข้อกำหนดของลูกค้ามีการกำหนดกิจกรรมหลังการส่งมอบเพิ่มเติม ทางบริษัทฯ จะพิจารณาข้อกำหนดเป็นกรณีไปและดำเนินการจัดทำกิจกรรมหลังการส่งมอบตามข้อกำหนดลูกค้า

8.6 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการชี้แจง ควบคุม เพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงาน และระบุผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบไว้เป็นเอกสาร บริษัทฯ จะดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตามวิธีการดังต่อไปนี้

8.6.1 แก้ไขผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือกำจัดทิ้งในกรณีไม่สามารถแก้ไขได้

8.6.2 อนุญาตให้นำมาใช้งานได้โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขการยอมรับของผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง

8.6.3 กำหนดให้นำไปใช้กับวัตถุประสงค์อื่นที่เหมาะสม

เมื่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขจะต้องผ่านการทวนสอบอีกครั้งเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว จากนั้นต้องมีเอกสารบันทึกลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการใดๆ ที่เกิดขึ้นรวมถึงการได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจ โดยใช้เอกสารบันทึกการบริการ-รับเครื่อง SM-FM02 หรือใบแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียด SM-FM-06 แล้วแต่กรณี

ระเบียบปฏิบัติ และเอกสารระบุถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1 HR-SP01 ระเบียบปฏิบัติ การสรรหาทรัพยากรบุคคล
- 2 AD-SP02 ระเบียบปฏิบัติ ชุมการและตรวจติดตาม
- 3 HR-JD01 เอกสารกำหนดหน้าที่งาน
- 4 HR-SP04 ระเบียบปฏิบัติ กำหนดหน้าที่งาน
- 5 EP-FM01 บันทึกการตรวจสอบ, ทดสอบผลิตภัณฑ์
- 6 SM-SO02 ใบสั่งขาย
- 7 SM-FM02 บันทึกการบริการ-รับเครื่อง
- 8 SM-FM04 ใบรับประกัน
- 9 PW-FM06 บันทึกทรัพย์สินลูกค้า



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 38 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

9. การประเมินผล

9.1 การเฝ้าระวังและตรวจวัด

บริษัทกำหนดให้มีวิธีการต่างๆที่เหมาะสมสำหรับเฝ้าติดตามกระบวนการและการปฏิบัติ เพื่อแสดงให้เห็นว่ากระบวนการดังกล่าวสามารถที่จะบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ และในกรณีที่ไม่ได้ผลตามที่วางแผนไว้บริษัทจะกำหนดให้ทำการแก้ไขตามความเหมาะสม

9.1.1 บททั่วไป

บริษัทฯ จะวางแผนและดำเนินการเฝ้าติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเพื่อแสดงว่ามี

9.1.1.1 ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด

9.1.1.2 ความมั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพ

9.1.1.3 การปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยจะกำหนดวิธีการวัดการวิเคราะห์การปรับปรุงที่เหมาะสม รวมทั้งจะนำหลักสถิติมาใช้ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดให้มีวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และมีการนำข้อมูลนี้ไปใช้ประโยชน์

9.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

บริษัทฯ จะกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลการเฝ้าติดตามและตรวจวัดและข้อมูลจากแหล่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินว่าการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพสามารถดำเนินการได้ผลจากการวิเคราะห์ และต้องให้ได้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับ

9.1.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

9.1.3.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลลัพธ์

9.1.3.3 ลักษณะเฉพาะและแนวโน้มของกระบวนการและผลลัพธ์ รวมถึงโอกาสในการป้องกันข้อบกพร่อง

9.1.3.4 การประเมินผู้จำหน่าย

9.2 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คู่มือปฏิบัติ ธุรการและตรวจติดตาม

9.3 การทบทวนของแผนกบริหาร

คู่มือปฏิบัติ ธุรการและตรวจติดตาม



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 39 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

10 การปรับปรุง

10.1 บททั่วไป

บริษัทฯ กำหนดการดำเนินการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด การปฏิบัติการป้องกันจะถูกระบุไว้เป็นเอกสารโดยครอบคลุมถึง

- 10.1.1 การพิจารณาสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นพร้อมสาเหตุ
- 10.1.2 การประเมินความจำเป็นที่จะดำเนินการ
- 10.1.3 การพิจารณาวิธีการป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และดำเนินการป้องกัน
- 10.1.4 บันทึกผลการปฏิบัติการป้องกัน และจัดเก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ
- 10.1.5 การทบทวนประสิทธิผลการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการ

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข

บริษัทฯ กำหนดการดำเนินการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีแนวโน้มว่าจะเกิด การปฏิบัติการป้องกันจะถูกระบุไว้เป็นเอกสาร โดยครอบคลุมถึง

- 10.2.1 การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- 10.2.2 การพิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 10.2.3 การประเมินความจำเป็นที่จะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดซ้ำอีก
- 10.2.4 กำหนดและดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่จำเป็น
- 10.2.5 บันทึกผลการปฏิบัติการแก้ไข และจัดเก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ
- 10.2.6 การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการ
- 10.2.7 การปรับปรุงความเสี่ยงและโอกาสให้ทันสมัย

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ จะต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางจากนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ ผลการตรวจประเมิน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน และการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ			
เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 40 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

ภาคผนวก

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO9001:2015 กับเอกสารของบริษัทฯ

เอกสารกระบวนการบริหาร

ระดับ	รหัสเอกสาร	รายการเอกสาร	ข้อกำหนด ISO9001:2015
นโยบาย	AD-QP01	นโยบายคุณภาพ	5.2,6.1,6.2,6.3
แผน	AD-BP01	แผนธุรกิจ	5.2,6.1,6.2,6.3
ระเบียบ	AD-SP01	ระเบียบข้อบังคับบริษัท	5.2
	AD-SP02	ธุรการและตรวจติดตาม	7.1 7.5 9.2.2
	AD-SP03	ระเบียบปฏิบัติ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	6.1
	AD-SP04	ระเบียบปฏิบัติ การบริหารและจัดการสถานการณ์โรคติดต่อ	
ทะเบียน	AD-EX01	ทะเบียนเอกสาร	7.5
ฟอร์ม	AD-FM04	บันทึกการประชุม	
	AD-FM05	บันทึกขอใช้รถยนต์	
	AD-FM06	บันทึกอุปกรณ์สำนักงาน	
	DC-FM01	บันทึกการแก้ไขเอกสาร	
	AD-FM01	ประกาศ	5.3
	AD-FM10	การประเมินความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 41 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

เอกสารกระบวนการหลัก

ระดับ	รหัสเอกสาร	รายการเอกสาร	ข้อกำหนด ISO9001:2015
ระเบียบ	SM-SP01	ขายและการตลาด	8.2
	AD-SP03	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	7.1.4
	EP-SP02	ออกแบบพัฒนาและการผลิต	8.3
ทะเบียน	SM-EX02	ทะเบียนลูกค้า	8.2
คู่มือ	EP-FM03	คู่มือการใช้งานเครื่องจักร	7.1.3
ฟอร์ม	SM-QT01	ใบเสนอราคา	8.2
	SM-SO01	ใบสั่งขาย	8.2
	SM-FM02	บันทึกการบริการ-รับเครื่อง	8.2
	SM-FM03	ใบส่งสินค้า	8.6
	SM-FM04	ใบรับประกัน	8.6
	SM-FM05	ใบรับข้อมูลผลิตภัณฑ์	8.2
	SM-FM11	บันทึกรับเรื่องร้องเรียน	
	SM-FM12	แบบสอบถามความพึงพอใจ	9.1.2
	SM-FM18	บันทึกประวัติผลิตภัณฑ์	
	SM-FM19	หนังสือรับรองวัตถุดิบ	
	SM-FM20	ใบรับผิดชอบเอกสาร	
	EP-FM01	ใบตรวจสอบ	8.6
	EP-FM02	ใบร่างแบบ	8.1

**คู่มือคุณภาพ**

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 42 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

เอกสารกระบวนการสนับสนุน

ระดับ	รหัสเอกสาร	รายการเอกสาร	ข้อกำหนด ISO9001:2015	
ระเบียบ	AD-SP04	การบริหารและจัดการสถานการณ์โรคติดต่อ		
	HR-SP01	สรรหาทรัพยากรบุคคล	7.1.2, 7.2, 7.3	
	HR-SP02	ปฐมนิเทศพนักงาน	7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3	
	HR-SP03	การฝึกอบรมและความสามารถ	7.2	
	HR-SP04	เอกสารกำหนดหน้าที่งาน	7.1.2	
	HR-PT01	นำเสนอปฐมนิเทศพนักงาน	7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3	
	AF-SP01	บัญชีและการเงิน	-	
	PR-SP01	จัดซื้อและบริการจากภายนอก	7.1, 8.4	
	PR-SP02	ประเมินผู้จำหน่าย	8.4	
	WH-SP01	คลังวัตถุดิบ	-	
	ทะเบียน	HR-EX01	ทะเบียนพนักงาน	7.1.2
		HR-EX02	ทะเบียนใบลาพนักงาน	7.1.2
		HR-EX03	ทะเบียนเงินพนักงานยืม	-
AF-FD01		ทะเบียนเงินเดือนพนักงาน	-	
PW-EX01		ทะเบียนผู้จำหน่าย	8.4.1	
คู่มือ		AD-OJT01	OJT ธุรการ	7.2
	AD-OJT01	OJT บัญชีและการเงิน	7.2	
	SM-OJT01	OJT ขายและการตลาด	7.2	
	SM-OJT02	ประสานงานขายและการตลาด	7.2	
	PW-OJT01	พนักงานจัดซื้อคลังวัตถุดิบ	7.2	
	EP-OJT01	วิศวกร	7.2	
	EP-OJT02	เชื่อมประกอบโลหะ	7.2	

เอกสารกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)



คู่มือคุณภาพ

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 43 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

ระดับ	รหัสเอกสาร	รายการเอกสาร	ข้อกำหนด ISO9001:2015
คู่มือ	EP-OJT03	ระบบทำความเย็น	7.2
	EP-OJT04	เทคนิคทั่วไป	7.2
	EP-OJT05	ระบบไฟฟ้า	7.2
ฟอร์ม	HR-FM01	ใบสมัครงาน	7.2
	HR-FM02	สัญญาจ้างทดลองงาน	-
	HR-FM03	สัญญาจ้างพนักงาน	-
	HR-FM04	ใบลา	-
	HR-FM05	ใบลาออก	-
	HR-FM06	หนังสือเตือน	-
	HR-FM07	หนังสือรับรองการทำงาน	-
	HR-FM08	หนังสือรับรองการผ่านงาน	-
	HR-FM09	หนังสือถือครองอุปกรณ์สำนักงาน	-
	HR-FM10	เอกสารสัญญาขี้เงิน	-
	HR-FM11	หนังสือรับรองเงินเดือน	-
	AF-PS01	ใบจ่ายเงิน	-
	AF-PV01	สมุดรายวันจ่าย	-
	AF-RV01	สมุดรายวันรับ	-
	AF-IV01	สมุดรายวันขาย	-
	AF-PC01	เงินสดย่อย	-
	AF-AI01	ใบรับมัดจำ	-
	AF-WT01	ใบหัก ณ ที่จ่าย	-
	AF-FM01	แบบสรุปเงินเดือน	-
	AF-FM02	บันทึกการจัดส่งเอกสาร	-

เอกสารกระบวนการสนับสนุน (ต่อ)

**คู่มือคุณภาพ**

เอกสารเลขที่	AD-QP01-08	ผู้รับผิดชอบ	บริหาร
จำนวนหน้า	หน้า 44 จาก 44	ผู้จัดทำ	บริหาร
วันที่เริ่มใช้	20 เมษายน 2564	อนุมัติโดย	ประธานบริษัท

ระดับ	รหัสเอกสาร	รายการเอกสาร	ข้อกำหนด ISO9001:2015
ฟอร์ม	SM-FM06	ใบแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียด	
	SM-FM09	บันทึกเครื่องซ่อมและบำรุงรักษา	
	SM-FM13	หนังสือสัญญาขายหน้า	
	SM-FM14	หนังสือแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย	
	PW-PO01	ใบสั่งซื้อ	8.4.1
	PW-FM01	ใบขอซื้อ	8.4.1
	PW-FM02	ใบขอราคา	8.4
	PW-FM03	ใบประเมินผู้ขาย	8.4
	PW-FM04	แบบประเมินผู้จำหน่ายรายใหม่	8.4
	PW-FM05	สัญญาจ้างภายนอก	8.4.2
	WH-PD01	ใบตัดวัตถุดิบ	-
	WH-RR01	ใบรับสินค้า (เงินเชื่อ)	-
	WH-HP01	ใบรับสินค้า (เงินสด)	-
	WH-TK01	ใบปรับปรุงยอด	-
	WH-OU01	ใบจ่ายสินค้าภายใน	-
	WH-FM01	ใบเบิกวัตถุดิบ	8.5.1
	WH-FM02	ใบเบิกวัตถุดิบสิ้นเปลือง	8.5.1
	WH-FM03	รายการทรัพย์สินบุคคลภายนอก	8.5.3