



วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมระบบเอกสารสำหรับการขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ของบริษัท มาลาตา จำกัด

ขั้นตอนการดำเนินงาน



บริษัท มาลาตา จำกัด เป็นบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำหน้าที่สร้าง บ้านเดี่ยว ทาวน์โฮม คอนโดมิเนียม ให้ออกมาตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ทางบริษัทจึงต้องการสร้างความพึงพอใจให้ ผู้บริโภคด้วยการส่งมอบอสังหาริมทรัพย์และบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอตามมาตรฐาน จากการศึกษาในชั้น เบื้องต้นระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ผู้วิจัยต้องจัดทำเอกสารคุณภาพที่ประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติงาน และฟอร์ม รวมทั้งการสร้างรายการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อให้การ รับรองกับองค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9001:2015

ศึกษาระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015

1

เพื่อให้ทราบขอบเขตการทำงาน การเริ่มต้นจัดทำ ระบบเอกสารคุณภาพ การทำเอกสารขั้นตอนต่างๆ และข้อบังคับในการจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ



2

เก็บข้อมูลการทำงานขององค์กร และปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสาร

เก็บข้อมูลการทำงานทุกแผนก นำข้อมูลมาปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสาร ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 โดย



สร้างตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดและ แผนกที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนด ISO9001:2015	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง
ข้อกำหนด ISO9001:2015	แผนกการตลาด	แผนกการผลิต	แผนกการขนส่ง	แผนกการบริการ	แผนกการซ่อมบำรุง	แผนกการฝึกอบรม	แผนกการวิจัยและพัฒนา	แผนกการเงิน	แผนกทรัพยากรบุคคล
ข้อกำหนด ISO9001:2015	แผนกการตลาด	แผนกการผลิต	แผนกการขนส่ง	แผนกการบริการ	แผนกการซ่อมบำรุง	แผนกการฝึกอบรม	แผนกการวิจัยและพัฒนา	แผนกการเงิน	แผนกทรัพยากรบุคคล

ให้ความรู้แก่ตัวแทนบริษัท

3

ให้ความรู้เรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 และให้ความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมตรวจติดตาม ประเมินคุณภาพภายใน เพื่อช่วยตรวจสอบเอกสาร



4

พัฒนาและปรับปรุงเอกสาร

ปรับปรุงเอกสารให้มีแนวทางสอดคล้องตามข้อกำหนด ของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ซึ่งจะประกอบ ไปด้วย คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติงาน และแบบฟอร์ม

รวบรวมเอกสาร

5

จัดเรียงหน้าตามลำดับ เพื่อความ เป็นระเบียบและสะดวกต่อการสืบค้น โดยการกำหนดรหัสเอกสาร มีดังนี้
1.ตัวอักษรสองตัวชุดแรก กำหนดเป็น ตัวย่อภาษาอังกฤษจากประเภทเอกสาร
2.ตัวเลขสองตัวชุดที่สอง กำหนดจาก รหัสเจ้าของแผนก
3.ตัวเลขสามตัวสุดท้ายเป็นลำดับของ เอกสาร

ลำดับ	ประเภทเอกสาร	รหัส
1	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM)	QM
2	ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure: QP)	QP
3	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI)	WI
4	แบบฟอร์ม (Form: FM) และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ (Supporting Document: SD)	FM

ลำดับ	ชื่อฝ่าย	รหัส
1	ก่อสร้าง	01
2	การตลาด	02
3	การบัญชี	03
4	การเงิน	04
5	ขาย	05
6	จัดซื้อ	06
7	จัดซื้อพิเศษ	07
8	ธุรการ	08
9	นิติกร/บุคคล	09
10	บริการลูกค้า	10
11	บริหาร	11

6

สร้างรายการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

โดยรายการคำถามในการติดตามคุณภาพภายในจะแตกต่างกันไปตามการทำงานของแต่ละแผนก โดยอ้างอิงจาก ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015

รายการตรวจสอบคุณภาพภายใน	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ตรวจติดตาม	ผลการตรวจประเมิน	หมายเหตุ
แบบที่ 1 (ผู้ตรวจติดตาม)	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผลการตรวจประเมิน	หมายเหตุ
ลำดับ	รายการตรวจสอบ	เอกสารอ้างอิง	ผลการตรวจประเมิน	หมายเหตุ
1	ในแผนกสามารถติดตามเพื่อให้งานได้มาตรฐานหรือไม่	5.1.2		
2	มีการจัดทำใบควบคุมคุณภาพเพื่อตรวจสอบหรือไม่	5.2.1		
3	มีความเสี่ยงหรือไม่และมีแผนรองรับความเสี่ยงหรือไม่	6.1		
4	มีการวางแผนเพื่อให้งานได้มาตรฐานหรือไม่	6.2		
5	มีแผนรองรับความเสี่ยงหรือไม่	6.3		

ประเมินผล

7

ให้ตัวแทนของบริษัทที่มีความรู้เรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร



ได้เอกสารคุณภาพตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ที่ประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ 1 ฉบับ ระเบียบปฏิบัติ 10 ฉบับ วิธีการปฏิบัติงาน 10 ฉบับ และฟอร์ม 33 ฉบับ รวมทั้งได้สร้างรายการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทุกแผนกเพื่อให้การรับรองกับองค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9001:2015

สรุปผลการดำเนินงาน