บริษัท โปรเจ็ค แอลไลแอ็นซ์ จำกัด

PROJECT ALLIANCE CO., LTD.

เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)
เรื่อง
การทบทวนของฝ่ายบริหาร
(Management Review)

หมายเลขเอกสาร	:	FM-MR-03
แก้ไขครั้งที่	:	02
จำนวนหน้า	:	6 หน้า
วันที่อนุมัติใช้	:	11 ก.ย. 2563

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

Prepared By	Reviewed By	Approved By
พรรณภา นาหมีด		
(พรรณภา นาหมีด)	(ฐิตารีย์ รมยะไชยศิริ)	(ณัฐพล แสงสรสิทธิ์)
QMR	Director	Managing Director

	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)	หมายเลขเอกสาร : PM-MR-03
		แก้ไขครั้งที่ : 02
	การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)	หน้า : 1 / 6
		วันที่อนุมัติใช้ : 11 ก.ย. 2563

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่บังคับใช้
00	เอกสารออกครั้งแรก	21 ส.ค. 2560
01	แก้ไขแบบฟอร์ม • FM-MR-06 หนังสือเชิญประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (03-04-14)	4 ต.ค. 2561
02	แก้ไข Logo ในเอกสาร • หน้าปก PM-MR-03 เอกสาร ระเบียบปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Procedure Manual : Management Review) (11-09-20) • ระเบียบปฏิบัติ : การทบทวนของฝ่ายบริหาร (11-09-20) • FM-MR-06 หนังสือเชิญประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (11-09-20) • FM-MR-07 รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร(11-09-20) • FM-MR-08 Action Plan : Management Review (11-09-20)	11 ก.ย. 2563

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติในการทบทวน และติดตามการบริหารระบบคุณภาพของบริษัทฯ ซึ่งนำเสนอ ในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการมีส่วนช่วยผลักดันให้ระบบคุณภาพในภาพรวมให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถบริหารงานโครงการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้

2. ขอบเขตการดำเนินการ

2.1 ครอบคลุมการทบทวนการบริหารระบบคุณภาพสำหรับฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า

2.2 ครอบคลุมการทบทวนผลการดำเนินงานแต่ละฝ่าย/โครงการในเรื่องของการปฏิบัติงานที่เกิดความบกพร่องในกระบวนการเพื่อให้มีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมทั้งให้มีการวางแผน กำหนดวิธีการปฏิบัติ และมอบหมายผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่อไป

2.3 ครอบคลุมการทบทวนในวาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารระบบคุณภาพอาทิ เช่นผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พร้อมสรุปความคืบหน้าในการแก้ไขและป้องกันปัญหาความบกพร่องในระบบคุณภาพ รวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในระหว่างการดำเนินงานแก้ไข และป้องกันสำหรับปัญหาคุณภาพของการบริหารโครงการ, การร้องเรียนของลูกค้าและสถานะการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

3. เอกสารอ้างอิง

3.1	QM-PAC-01	:	คู่มือคุณภาพ
3.2	PM-MR-04	:	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
3.3	PM-MR-05	:	การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด/ สัญญาของลูกค้า
3.4	PM-MR-06	:	การวัดความพึงพอใจและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
3.5	PM-MR-07	:	การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

4. คำจำกัดความ

4.1 QMR – Quality Management Representative หมายถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพของบริษัท ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการให้ควบคุมการบริหารงานระบบคุณภาพของบริษัทฯให้เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001

4.2 CB – Certification Body หมายถึง บริษัทฯ หรือสถาบันผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพที่ซึ่งสามารถ ออกใบรับรองให้กับองค์กรที่ยื่นขอรับรองระบบ ISO 9001 ส่วนใหญ่จะเรียก Certify Body

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

5. ความรับผิดชอบ

5.1 กรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่แต่งตั้ง QMR และคณะกรรมการบริหารงานระบบคุณภาพของบริษัท (และเป็นประธานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร รวมทั้งเป็นหลักในการผลักดัน ระบบบริหาร คุณภาพของบริษัทฯ ให้เกิดการปฏิบัติและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

5.2 QMR มีหน้าที่รับผิดชอบจัดให้มีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อสรุปภาพรวมการบริหารระบบคุณภาพเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานตามหัวข้อวาระการประชุมที่กำหนดไว้ และมอบหมายให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปดำเนินการตามแผนและปฏิบัติการแก้ไขให้ระบบมีประสิทธิภาพ และ QMR ต้องจัดเก็บบันทึกการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งทำสำเนาแจกจ่าย ให้กับผู้เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง

5.3 กรรมการ/ ผู้จัดการ มีหน้าที่ในการร่วมอภิปรายและผลักดันให้เกิดการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันสำหรับข้อบกพร่อง รวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติและพัฒนาระบบงาน เพื่อให้สามารถคงไว้ ซึ่งการ บริหารงานในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายต่าง ๆ มีการบริหารงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

6. ผังกระบวนการ (Flow Chart)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสาร/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
กรรมการผู้จัดการ	แต่งตั้งและปรับคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพให้มีความเหมาะสม	ประกาศแต่งตั้ง QMR และ Steering Committee
QMR	กำหนดวาระการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารและติดต่อนัดองค์ประชุมให้พร้อมเพรียงที่สุด และสรุป กำหนดวันประชุม พร้อมทั้งออกหนังสือเชิญประชุม ให้เซ็นยืนยัน	หนังสือเชิญประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (FM -MR-06)
QMR	รวบรวมเอกสารประกอบการประชุม เพื่อเตรียมจัดทำ Hand out และสำเนาให้ผู้เข้าประชุม	Hand Out / เอกสารประกอบการประชุม
กรรมการผู้จัดการ / QMR กรรมการ ISO Steering Committee	เมื่อถึงกำหนดการประชุม ประธานกล่าวเปิดและ QMR ดำเนินการตามวาระ	
QMR	จัดทำรายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและสำเนาให้ผู้เข้าร่วมประชุม	รายงานประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (FM-MR-07)
QMR	กรณีต้องมีการปฏิบัติการแก้ไข จะระบุในแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแก้ไข	Action Plan : Management Review (FM-MR-08)
QMR	ติดตามผลการแก้ไขหลังจากประชุมและสรุปผลในการประชุมครั้งต่อไป	Action Plan : Management Review (FM-MR-08)

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กรรมการผู้จัดการ กำหนดและแต่งตั้งบุคคลที่รับผิดชอบเป็น QMR และคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท (ISO Steering Committee) และทบทวนพิจารณาปรับแก้ไขเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท โดยประกาศแต่งตั้งในเอกสารแต่งตั้ง QMR และคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ

7.2 QMR กำหนดการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งอาจมีจัดประชุมเพิ่มเติม โดยพิจารณาตามความจำเป็นหรือมีวาระเร่งด่วนที่จำเป็น

7.2.1 วาระการประชุมหลัก :

7.2.1.1 ผลสรุปการตรวจประเมินระบบคุณภาพ โดย Certified Body นำเสนอโดย QMR

7.2.1.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในและรายงานสถานะความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขที่สรุปใน CAR นำเสนอโดย QMR

7.2.1.3 สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพ (KPIs) และสรุปแนวทางการแก้ไขเมื่อไม่ได้ตามเป้าหมายนำเสนอโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

7.2.1.4 สรุปผลการวัดผลระดับความพึงพอใจของลูกค้าและสถานะและประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าสำหรับโครงการในภาพรวม นำเสนอโดย QMR

7.2.1.5 ภาพรวมการวิเคราะห์สรุปสาเหตุของปัญหางานโครงการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ถูกตรวจพบ (Non-Conformity) พร้อมทั้งสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยผู้จัดการโครงการ และ QMR

7.2.1.6 การติดตามความคืบหน้าจากการประชุมครั้งก่อน

7.2.2 วาระการประชุมอื่น ๆ เพิ่มเติม (พิจารณาตามสถานการณ์บริษัท) :

7.2.2.1 การทบทวนนโยบายคุณภาพ, วัตถุประสงค์คุณภาพ และ KPI

7.2.2.2 การสรุปชี้แจงการปรับปรุงพัฒนาเอกสารคุณภาพของฝ่ายในระบบคุณภาพ โดย QMR, ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

7.2.2.3 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการบริหารระบบคุณภาพ

7.2.2.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

7.3 QMR นัดหมายกำหนดวันประชุมและเมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ทำหนังสือเชิญประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (FM-MR-06) โดยกำหนดวาระการประชุมและระบุวันและเวลาประชุม ให้ผู้เกี่ยวข้องที่ต้อง เข้าประชุมทราบ พร้อมกับลงลายมือเซ็นยืนยันการเข้าประชุมไว้ด้วย

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL

7.4 QMR รวบรวมและจัดเตรียมเอกสาร Hand out เพื่อเสนอต่อที่ประชุมตามวาระการประชุมที่กำหนด โดยถ้าเป็นเอกสารที่สรุปโดยผู้จัดการฝ่าย/แผนก ต้องจัดส่งเอกสารให้ QMR ล่วงหน้าก่อน วันประชุมอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้พร้อมสำหรับการทำสำเนาให้ผู้เข้าร่วมประชุม

7.5 เมื่อถึงกำหนดวันนัดประชุมให้ QMR ตรวจสอบองค์ประชุมให้ครบองค์ประชุมก่อนเปิดการประชุม หากไม่ครบองค์ประชุม ให้ QMR พิจารณาให้ฝ่ายนั้นจัดผู้เข้าประชุมแทน แล้วดำเนินการประชุมได้ ซึ่งองค์ประชุมในการประชุมเพื่อทบทวนและพัฒนาระบบคุณภาพของฝ่ายบริหารจะต้องประกอบด้วย

7.5.1 ประธานในที่ประชุม : MD

7.5.2 เลขานุการในที่ประชุม : QMR

7.5.3 ผู้เข้าร่วมประชุม : กรรมการ / ผู้จัดการทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับวาระที่ประชุม

7.6 QMR สรุปรายงานการประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร (FM-MR-07) และแจกจ่ายสำเนา ให้ผู้เกี่ยวข้องในการประชุมและ QMR เก็บรักษาต้นฉบับไว้

7.7 QMR ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน โดยระบุผู้รับผิดชอบและวันที่แก้ไขใน “Action Plan : Management Review” (FM-MR-08) ตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ และสรุปผล ความคืบหน้าในครั้งถัดไป

7.8 กรรมการ/ ผู้จัดการที่เมื่อได้รับมอบหมายระบุไว้ใน Action Plan : Management Review (FM-MR-08) และรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินงาน และ ประสานงานกับ QMR หลังจากจบการประชุมในระยะเวลาไม่ชักช้า เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมทบทวน ของฝ่ายบริหารในครั้งถัดไปและสรุปรายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

8. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

8.1 หนังสือเชิญประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (FM-MR-06)

8.2 รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (FM-MR-07)

8.3 Action Plan : Management Review (FM-MR-08)

PROJECT ALLIANCE
CONTROLLED COPY

PROJECT ALLIANCE
ORIGINAL