



รายงานการประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร
(Management Review Report)

ครั้งที่:	1/2552	
วันและเวลา:	วันพฤหัสบดีที่ 2 เมษายน 2552 เวลา 16:00 น. และวันอังคารที่ 7 เมษายน 2552 เวลา 13:30 น.	
สถานที่:	โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค ห้องรัชดา 5 ชั้นใต้ดิน	
ผู้เข้าร่วมประชุม:	1. คุณนพดล ใจซื่อ ประธาน 2. คุณจิตติารักษ์ รมยะไชยศิริ เลขานุการ 3. คุณณัฐพล แสงสรสิทธิ์ 4. คุณสุชาติ ลัทธิตธรรม 5. คุณธนดิษฐ์ มุสิกมาศ 6. คุณยุทธนา นุสิทธิ์ 7. คุณนฤพล พินิจพล 8. คุณวัฒนพงษ์ วงษ์วนิชจิตต์ 9. คุณสวาง มณีวงศ์ 10. คุณสุจิตรา ชินหอม 11. คุณนภาพรรณ เพชรจำรัส	
ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม:	- สาเหตุ	
บันทึกโดย:	คุณจิตติารักษ์ รมยะไชยศิริ QMR	
ตรวจสอบโดย:	คุณนพดล ใจซื่อ กรรมการผู้จัดการ	
สำเนาเรียน:	-	
เอกสารแนบ:	1. สรุปผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละโครงการ 2. สรุปความไม่พอใจของลูกค้า, ผลกระทบมาจาก และการแก้ไขของแต่ละโครงการ (ระดับ HIGH 4 อันดับแรก)	



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
1	วัตถุประสงค์การประชุม	-	-
1.1	เพื่อทบทวนประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ และพัฒนาระบบได้อย่างต่อเนื่อง	-	-
2	รับรองรายงานประชุมครั้งที่แล้ว	-	-
2.1	ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2551 โดยไม่มีการแก้ไข	บันทึก	-
2.2	คุณฐิตารีย์ได้รายงานรายละเอียดการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันของ Action Plan ใน Management Review ครั้งที่ 1/2551 ที่ยังไม่เรียบร้อย ดังนี้ - การติดตามสัญญาจากลูกค้าของโครงการ Aguston ได้รับจากทางลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และโครงการ Traill ได้จัดส่งสัญญาฉบับภาษาอังกฤษส่งให้กับลูกค้าเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2552 - CAR No. 1 ของแผนก HR ได้ถูกปิดเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 15/10/08 - CAR No. 1, 2 และ 3 ของโครงการ Aguston ได้ถูกปิดเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 9/10/08 - CAR No. 3 ของโครงการ Traill ได้ถูกปิดเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 17/3/09 - ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ Traill ลูกค้าไม่ขอประเมิน - ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ Aguston ลูกค้าได้จัดส่งเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 2/10/08 ผลคะแนนได้ 41 คะแนน คิดเป็น 43% - งบประมาณของโครงการ Traill ได้จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว	บันทึก	-
3	วาระที่ 1 - ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) ครั้งที่ 1/2552		
3.1	คุณฐิตารีย์รายงานเรื่อง CAR ของแต่ละโครงการดังนี้ - จำนวน CAR มีทั้งหมด 29 รายการ สามารถปิดได้แล้ว 26 รายการ ประสิทธิภาพในการปิด CAR 89.66 % - โครงการ Aguston ได้รับ CAR ทั้งหมด 5 รายการ คือ ■ ไม่มีการสื่อสารคู่มือคุณภาพให้ทีมงานรับทราบ ■ ไม่พบ JD ของคุณดูแลตามที่ระบุในผังองค์กร ■ เอกสาร Daily Construction Programme ไม่มีการลงนามรับทราบในเอกสาร ■ เอกสาร Daily Report Construction ไม่มีการ ลงนามรับทราบในเอกสาร ■ เอกสาร Request for Inspection ไม่มีการ ลงนามในเอกสารจาก PAC ถูกปิดแล้วทั้งหมด เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2552 - โครงการ Ideo Ladprao 17 ได้รับ CAR ทั้งหมด 4 รายการ คือ ■ ไม่มีการสื่อสารคู่มือคุณภาพให้ทีมงานรับทราบ ■ ไม่พบการสำเนาเอกสาร SI ให้ PA และ PE รับทราบ ■ PM ไม่สามารถบอกรายการเอกสารคุณภาพที่ต้องจัดเก็บ เก็บที่ไหน เก็บนานเท่าใด เมื่อปิดโครงการ ■ ไม่พบการจัดทำสรุปปรับแผนงานใหม่ เพื่อให้งานทันตามแผนงานหลัก	บันทึก	-



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	ถูกปิดแล้วทั้งหมด เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2552 - โครงการไอดีโอ ตลาดพร้าว 5 ได้รับ CAR ทั้งหมด 4 รายการ คือ ▪ ไม่มีการจัดทำแผนบุคลากรตลอดระยะเวลาการก่อสร้าง ▪ ไม่พบรายงานการประชุม Kick Off Meeting ▪ ผู้รับเหมาไม่ใช่แบบฟอร์ม RFI ตามมาตรฐานของ PAC ▪ ไม่พบเอกสารการส่งผลทดสอบเหล็ก ถูกปิดแล้วทั้งหมด เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2552 - โครงการโรงเรียนนานาชาติเทรล ได้รับ CAR ทั้งหมด 3 รายการ คือ ▪ ไม่มีการจัดทำแผนบุคลากรตลอดระยะเวลาการก่อสร้าง ▪ ไม่พบสัญญาระหว่างบริษัท จี.พี. และ Owner ▪ พบเอกสาร Daily Request มีการลงวันที่เพื่อรับทราบล่าช้ากว่าวันที่ขอทำงาน ถูกปิดแล้วทั้งหมดวันที่ 26 มีนาคม 2552 - โครงการเดอะ สุโขทัย เรสซิเดนซ์เซส ได้รับ CAR ทั้งหมด 3 รายการ คือ ▪ พบเอกสาร SI ไม่มีการลงนามรับเอกสารจากผู้รับเหมา ▪ ผู้รับเหมาใช้แบบฟอร์ม Overtime Record Sheet ไม่ถูกหลักการของ PAC Stamp รับเอกสารหลังจากวันที่ทำงาน ▪ ไม่มีการ Updated NC Log File อย่างต่อเนื่อง ถูกปิดแล้ว 2 รายการ คงเหลือ 1 รายการคือ การ Update NCR Log File คุณณัฐพลแจ้งว่าจะจัดส่งเอกสารเพื่อปิด CAR ในวันที่ 3 เมษายน 2552 - แผนกบุคคล ได้รับ CAR ทั้งหมด 2 รายการ คือ ▪ ไม่พบหลักฐาน การแจ้งแผนฝึกอบรมให้แต่ละฝ่ายทราบแผนประจำปี ▪ ไม่พบการจัดทำ Training Year Plan สำหรับปี 2552 ยังไม่ได้ถูกปิดทั้ง 2 รายการ โดยเรื่องดังกล่าวยังอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคุณนพดล - แผนกจัดซื้อ ไม่มี CAR - แผนก QMR ไม่มี CAR - กรรมการผู้จัดการ ได้รับ CAR ทั้งหมด 2 รายการ คือ ▪ ไม่มีการสำเนาเอกสารที่ลูกค้า Comment และนำมาสรุปหาสาเหตุ และการแก้ไขให้ PM ทราบ ▪ ยังไม่มีการติดตามผลการแก้ไขและการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบจากการควบคุมที่ไม่ได้ตามข้อกำหนด ถูกปิดแล้วทั้งหมดเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2552 - ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ไม่มี CAR		



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	- โครงการ Central Rama 3 ได้รับ CAR ทั้งหมด 6 รายการ คือ - ไม่มีการจัดทำแผนบุคลากรตลอดระยะเวลาการก่อสร้าง - ไม่พบ Shop Drawing Revision ใหม่มาแทนที่ Revision เดิมที่ถูก Stamp “Superseded” - ไม่พบหลักฐานการออก Letter of Recommendation - พบเอกสาร Daily Work Report มีการลงวันที่รับเอกสารจากทางโครงการผิดอยู่ - ไม่พบหลักฐานการส่งสำเนา Request for Information ให้ Owner รับทราบ - ไม่พบหลักฐานการส่งสำเนา Request for Approval ให้ Owner รับทราบ ถูกปิดแล้วทั้งหมดเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2552		
3.2	คุณฐิตารีย์ได้รายงานเปรียบเทียบการได้รับ CAR ในการตรวจครั้งที่แล้วกับครั้งนี้ ดังนี้ - โครงการ Aguston ได้รับ CAR เพิ่มขึ้นจากครั้งที่แล้ว 2 รายการ - โครงการ The Sukhothai Residences ได้รับ CAR เพิ่มขึ้นจากครั้งที่แล้ว 1 รายการ - โครงการ Traill International School ได้รับ CAR ลดลงจากครั้งที่แล้ว 3 รายการ - แผนบุคคล ได้รับ CAR ลดลงจากครั้งที่แล้ว 2 รายการ - แผนจัดซื้อไม่ได้รับ CAR เมื่อเทียบจากครั้งที่แล้วได้รับ 1 รายการ - ตัวแทนฝ่ายบริหารไม่ได้รับ CAR เมื่อเทียบจากครั้งที่แล้วได้รับ 1 รายการ - กรรมการผู้จัดการได้รับ CAR ในครั้งนี้ 2 รายการ โดยครั้งที่แล้วไม่มี CAR	บันทึก	-
3.3	คุณฐิตารีย์ได้รายงานถึงหัวข้อที่พบว่าต้องแก้ไขมากที่สุด 3 รายการ ดังนี้ 1) ความผิดพลาดทางด้านเอกสาร พบว่า - ไม่มีการลงชื่อในเอกสาร เช่น Daily Work Request, Daily Work Report, Request for Inspection - ผู้รับเหมาจัดส่งเอกสารให้อนุมัติย้อนหลัง เช่น Daily Work Request, Overtime Record Sheet - ไม่มีการลงชื่ออนุมัติให้ผู้รับเหมาทำงาน และส่งคืนเอกสารก่อนการทำงาน - ผู้รับเหมาใช้แบบฟอร์มไม่ถูกต้องตามมาตรฐานของ PAC - ไม่ได้ส่งเอกสาร Request for Approval และ Request for Information ให้กับ Owner ให้รับทราบ 2) ไม่มีการจัดทำแผนบุคลากรตลอดระยะเวลาการก่อสร้าง 3) ไม่มีการสื่อสารคู่มือคุณภาพให้ทีมงานรับทราบ	บันทึก	-
3.4	จากการตรวจ IQA ครั้งที่ 2/2552 พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดดังนี้ ข้อกำหนดที่ 7.5.1 ข้อกำหนดที่ 5.5.1 ข้อกำหนดที่ 5.5.3 ข้อกำหนดที่ 7.2.3 ข้อกำหนดที่ 8.5.3 36% 15% ข้อกำหนดละ 7% ซึ่งพบว่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน	บันทึก	-



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	ข้อกำหนดที่ 4.2.4 ข้อกำหนดที่ 7.2.1 ข้อกำหนดที่ 8.2.1 ข้อกำหนดที่ 8.2.4 ข้อกำหนดที่ 8.3 ข้อกำหนดที่ 8.4 ข้อกำหนดที่ 8.5.1 ข้อกำหนดที่ 8.5.2 รวมกันได้ 21%		
3.5	ที่ประชุมสรุปการดำเนินการแก้ไขดังนี้ - กรณีไม่ลงชื่อในเอกสาร เสนอให้แก้ไขโดยให้ทางเลขานุการ โครงการบันทึกเอกสารเข้า และเอกสารออกในแต่ละวัน โดยให้ผู้จัดการ โครงการส่งตรวจเอกสารเดือนละครั้งว่ามีการจัดส่งเอกสารออกถึงผู้รับเหมาวันต่อวันหรือไม่ หากยังพบว่าพนักงานไม่มีการลงชื่อในเอกสารและส่งเอกสารออกวันต่อวัน ให้เรียกพนักงานเข้ามาตักเตือน	PM / Secretary	ทันที
	- กรณีที่ไม่จัดส่งสำเนาเอกสารให้กับทาง Owner รับทราบ เสนอการแก้ไข แบ่งเป็น 2 กรณี 1. ให้จัดทำรายการเอกสารทั้งหมดที่จะต้องสำเนาจัดส่งให้กับ Owner และ Designer และระบุเป็นหัวข้อใน Agenda ของ Kick Off Meeting ว่าเอกสารใดบ้างที่ทาง owner และ Designer ต้องการสำเนา และบันทึกลงในรายการประชุม 2. กรณีการสำเนาเอกสารและจัดส่งให้ Owner ทาง E-mail นั้น เช่น Request for Approval ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ด้านล่าง บริเวณ Copies to ระบุว่า เป็น Owner และเขียนเพิ่มเติมว่า “By E-mail และวันที่ส่ง” เพื่อค้นหาข้อมูลได้สะดวก	PD / PM	TBA
	- กรณีการรับเอกสาร Overtime Record Sheet หลังจากวันที่ทำงาน เสนอการแก้ไขโดย พนักงานที่ได้ทำงานล่วงเวลา จะต้องจัดส่งเอกสาร Overtime ที่มีการลงนามครบถ้วน ให้กับทางเลขานุการภายในบ่ายวันทำการถัดไป หากไม่จัดส่งในวันดังกล่าวถือว่าไม่ได้รับค่าล่วงเวลาของวันนั้นๆ	PM	ทันที
	- กรณีไม่มีการสื่อสารคุณภาพให้ทีมงานรับทราบ เสนอการแก้ไขโดย ▪ เอกสารคู่มือคุณภาพที่ทาง QMR จัดส่งให้กรณีมีการปรับปรุงแก้ไข หรือเพิ่มเติมเนื้อหา จะมีจดหมายนำส่งเพื่อแจ้งรายละเอียดของเอกสารที่นำส่ง โดยจะระบุถึงผู้จัดการ โครงการ โดยผู้จัดการ โครงการมีหน้าที่จะต้องเขียนเอกสารให้ทีมงานรับทราบ โดยให้เขียนว่า “ห้ามสำเนาเอกสารที่ประทับตรา “Controlled Copy” ▪ ผู้จัดการระบุชื่อของพนักงานเพื่อการเขียนเอกสารให้พนักงาน โดยให้เลขานุการ โครงการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่งให้ทีมงานรับทราบ และลงชื่อ ▪ เมื่อลงชื่อรับทราบทุกคนแล้ว เลขานุการ โครงการมีหน้าที่นำเอกสารชุดใหม่ไปแทนที่ชุดเก่า และนำเอกสารชุดเก่าพร้อมทั้งถ่ายสำเนาจดหมายส่งคืนกลับ QMR เพื่อให้ QMR ทราบว่าเอกสารลำสมัยที่ส่งคืน	PM	ทันที



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	▪ นำจดหมายค้นฉบับเข้าแฟ้มแยกจากแฟ้มคู่มือคุณภาพ เพื่อให้ทราบรายการเปลี่ยนแปลงของเอกสาร		
	- คุณนพพลได้แจ้งถึงการนำเอกสารคู่มือ ISO Upload ขึ้นบน Website ของบริษัท โดยพนักงานทุกคนจะได้รับ Username และ Password สำหรับ Log In เพื่อ Download ข้อมูลส่วนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแต่ละครั้ง QMR จะเป็นผู้แจ้งให้พนักงานทราบทาง E-mail ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเขียนโปรแกรมต่างๆ ซึ่งใช้เวลาประมาณ 1 เดือน คุณนพพลได้สอบถามเรื่องการ Print ข้อมูลเอกสาร ISO กรณีที่เป็นเอกสาร Control Copy จากทาง Website ถือเป็นการผิดข้อกำหนดหรือไม่ และจะดำเนินการอย่างไร และกรณีพนักงานไม่เปิด E-mail อ่านจะมีผลอย่างไร คุณนพพลแจ้งให้คุณจิตาธิ์ย์ สอบถามข้อมูลไปยัง BVQI อีกครั้งหนึ่ง	TR	TBA
3.6	คุณนพพลรายงานผลดัชนีชี้วัดของปี 2551 ดังนี้ 1) มูลค่าค่าบริการรวมที่ได้รับต่อปีกำหนดไว้ 30 ล้านบาท ได้ประมาณ 29 ล้านบาท สาเหตุมาจากการค้างชำระของโครงการ Nusasiri และ Central Rama 3 ค้างรวมประมาณ 1.5 ล้านบาท โครงการ Nusasiri อยู่ระหว่างการติดตามการชำระหนี้ ส่วนของ Central Rama 3 ได้รับการชำระตามงวดแล้ว 2) การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ากำหนดไว้ 90% ได้รับผลจำนวน 4 โครงการคือ The Sukhothai Residences = 72.10%, Aguston = 43.16%, Cosmo = 100%, Nusasiri = 82.50% เฉลี่ยทุกโครงการ = 74.44% ซึ่งปัจจุบันโครงการ Cosmo และ Nusasiri ได้ปิดโครงการแล้ว 3) การบริหารค่าใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณ แบ่งเป็น ▪ บริหารค่าใช้จ่ายอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด : โครงการ Aguston ยังอยู่ในงบประมาณ โครงการ Traill พบว่าสูงกว่างบประมาณ (ขณะนี้ได้จบโครงการแล้ว) ▪ สามารถได้รับ Payment สะสมได้ตามงวดเวลา : พบว่าโครงการ Nusasiri ยังคงค้างชำระอยู่ ส่วนโครงการอื่นๆ ค่อนข้างได้ตรงเวลา 4) บริหารโครงการให้เสร็จทันกำหนดเวลา เมื่อเทียบกับแผนงานหลัก พบว่าทุกโครงการล่าช้ากว่ากำหนด โดยให้ทาง PM หาวิธีเร่งงาน 5) ควบคุมการบริหารงานให้ได้คุณภาพตามที่ระบุในสัญญา กำหนดให้บริหารจัดการปัญหาด้านคุณภาพหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ในระยะเวลาที่กำหนด พบว่า โครงการ Aguston, Traill และ Ideo LP 17 มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ยังไม่มีระยะเวลาแก้ไขที่ชัดเจน โดยขอให้กำหนดระยะเวลาการแก้ไขให้ชัดเจนก่อน 6) การควบคุมบริหารงานคุณภาพให้ตามมาตรฐานและสามารถรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง ▪ จำนวน Major CAR ที่ได้จากบริษัทรับรองระบบฯ = 0 พบว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ▪ จำนวน Minor CAR ที่ได้จากบริษัทรับรองระบบฯ = 3 พบว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ▪ % ความผิดพลาดของการบริหารเอกสารระบบคุณภาพ = 5% พบว่ามีบ้างเล็กน้อย ไม่สามารถตีเป็น % ได้ จึงได้พิจารณาให้ยกเลิกสำหรับดัชนีชี้วัดปี 2552	บันทึก	-



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	- จำนวน CAR จากการตรวจ IQA ของทุกฝ่ายในระบบคุณภาพต้องไม่เกิน 3 พบว่า Traill = 6, HR = 4 ขอให้ติดตามแก้ไขโดยเร็ว 7) บริหารงานบุคคลให้เกิดประสิทธิผล - สามารถจัดจ้างบุคลากรได้ตรงตามคุณสมบัติและความรู้ความสามารถ อย่างน้อย 90% พบว่าอยู่ในเกณฑ์ - หัวหน้างาน (โครงการ) สามารถทำหน้าที่ที่พึงประสงค์งานได้ 2 คน/แผนก/ปี พบว่าไม่สะดวกในการกำหนดหัวหน้างาน เนื่องจากในตำแหน่งเลขานุการโครงการมีพนักงานเพียงคนเดียว ไม่มีที่เลี้ยงสอนงาน จึงพิจารณาให้ยกเลิก - จัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ตามแผนงานฝึกอบรม อยู่ในระหว่างรอกรรมการผู้จัดการอนุมัติ		
3.7	คุณภาพได้แจ้งรายละเอียดดัชนีชี้วัดของปี 2552 ดังนี้ 1) มูลค่าค่าบริการรวมที่ได้รับต่อปี 25 ล้านบาท โดยลดลงจากปีแล้ว ซึ่งคาดการณ์จากสถานะเศรษฐกิจของปีนี้ และโครงการที่จะจบลง 2 โครงการคือ Aguston และ Ideo LP 17 2) ดัชนีวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า 90% ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กับลูกค้าจำนวน 5 โครงการ ได้ผลประเมินกลับมาจำนวน 3 โครงการ ดังนี้ - โครงการ Aguston = 54% - โครงการ The Sukhothai Residences = 73.5% - โครงการ Central Rama 3 มีผู้ประเมิน 2 ท่านคือ คุณพิพรรธ ให้ 59% และคุณอนันต์ ให้ 64.5% เฉลี่ย 61.75% คงเหลือ 2 โครงการที่ยังไม่ได้รับผลประเมิน คือ โครงการ Ideo LP 17 และ LP 5 โดยลูกค้าแจ้งว่าจะส่งให้ภายในสัปดาห์หน้า โดยขอให้แต่ละโครงการคุยกับผู้ประเมินเพื่อหาข้อสรุปแนวทางการแก้ไข และให้มีการประเมินใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเห็นความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหา 3) บริหารค่าใช้จ่ายจริงบวกประมาณการส่วนที่เหลือของทุกรายการที่รวมอยู่ในงบประมาณ 4) บริหารเวลาให้เสร็จทันกำหนดเวลา ความคืบหน้าของงานแต่ละส่วนจะต้องทันหรือมากกว่าแผนงานที่เจ้าของโครงการอนุมัติหรือรับทราบ 5) บริหารคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานและตรงตามแบบ โดยคุณภาพของงานก่อสร้างเทียบเท่าหรือสูงกว่ามาตรฐานและตรงตามแบบ 6) ควบคุมระบบบริหารคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานและสามารถรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง - จำนวน Major CAR ที่ได้รับจากบริษัทรับรองระบบ ต้องเป็น 0 - จำนวน Minor CAR ที่ได้รับจากบริษัทรับรองระบบ ต้องไม่เกิน 3 - จำนวน CAR จากการตรวจ IQA ของแต่ละฝ่ายในระบบคุณภาพต้องไม่เกิน 3	MD, PD PD, PM PM PM PM ALL	TBA TBA TBA TBA TBA TBA



ที่	เนื้อหา	โดย	วันที่
	7) บริหารงานบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ - สามารถจัดจ้างบุคลากรได้ตรงตามคุณสมบัติและความรู้ความสามารถอย่างน้อย 90% - จัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ตามแผนงานฝึกอบรมได้ครบตามแผนงานฝึกอบรม โดยขอให้ทุกฝ่ายรายงานผลดัชนีชี้วัดให้ทราบในการประชุมครั้งต่อไป สำหรับ IQA ครั้งที่ 2 จะให้ความสำคัญมาก โดยแต่ละโครงการจำนวน CAR รวมกันระหว่างครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 จะต้องไม่เกิน 6 รายการ	SC	TBA
3.8	คุณนพลได้ขอให้แต่ละโครงการสรุปหัวข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อหาข้อสรุปสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละโครงการ (รายละเอียดคั่งเอกสารแนบ)	บันทึก	-
3.9	คุณนพลได้สอบถามการจัดการประชุมร่วมกันของฝ่าย Operation เพื่อสรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหาของแต่ละโครงการ และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยคุณนพล จะนัดประชุมกับผู้จัดการโครงการอีกครั้งหนึ่ง และจะแจ้งกลับมาที่คุณสุจิตราเพื่อช่วยประสานงานในการประชุมต่อไป	NS	ภายในเดือน พ.ค. 2552

รายงานการประชุมนี้เป็นความเข้าใจเนื้อหาการประชุมของผู้บันทึก หากมีความเห็นใดๆ กรุณาแจ้งให้ผู้บันทึกทราบภายใน 7 วัน ตามปฏิทินนับจากได้รับรายงานการประชุมนี้ มิฉะนั้นจะถือว่ารายงานการประชุมนี้เป็นที่ยอมรับโดยผู้ที่ได้รับ