



รายงานการประชุม

เรื่อง :	การทบทวนของฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2564	
วันและเวลา :	วันศุกร์ที่ 21 มิถุนายน 2564 เวลา 09.00 – 18.00 น. วันศุกร์ที่ 28 มิถุนายน 2564 เวลา 13.00 – 17.30 น.	
สถานที่ :	ประชุมทางวิดีโอ (Video Conference ผ่านโปรแกรม ZOOM)	
ผู้เข้าร่วมประชุม:	คุณนพพล ใจชื่อ	ประธาน
	คุณณัฐพล แสงสรสิทธิ์	กรรมการผู้จัดการ
	คุณจิตาธิปไตย รัชชชิต	กรรมการ / ผู้จัดการ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ
	คุณสุชาติ ลัทธินธรรม	กรรมการ / ผู้จัดการ – โครงการ โรงงานผลิตยารังสิต ระยะที่สอง
	คุณปกาสิต เวียร่า	กรรมการ
	คุณเอก พัฒนพิชัย	กรรมการ / โครงการ Aquella Golf and Country Club
	คุณไพบูลย์ วงศ์นิธิสมบุญ	กรรมการ
	คุณวีรวัฒน์ แก้วสุข	กรรมการ
	คุณสุจิตรา ชินหอม	กรรมการ
	คุณนภาพรรณ เพชรจำรัส	กรรมการ
	คุณพิทักษ์ พานแก้ว	ผู้จัดการ – โครงการ / ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปนิก โครงการ โรงงานผลิตยารังสิต ระยะที่สอง
	คุณสมพงษ์ สุเมธีวรากร	ผู้จัดการ – โครงการ The Unicorn
	คุณสุทธิพงษ์ ลิ้มปิจักร์	ผู้จัดการ – โครงการ S38
	คุณธงชาติ สมบัติคำไร	ผู้จัดการ – โครงการ One City Centre
	คุณสุจิต อ่อนศรี	ผู้จัดการ – โครงการ XT Huaikhwang
	คุณชัชวาล พรหมรัตนกุล	ผู้จัดการ – โครงการ SD5 (Warehouse 3&4)
	คุณบดินทร์ สุขกสิกร	ผู้จัดการ – โครงการ บ้านทองสิมา
	คุณอำนาจ ขวัญวงษ์เปรม	ผู้จัดการ – โครงการ Block I Phase 1 and Walking Street / ปรับปรุงอาคารสยามกิตติ์
	คุณชัยภูมิ สีเผือก	ผู้จัดการ – โครงการ Andaz Resort Pattaya
	คุณสุรนต์ ภูมิพันธุ์	ผู้จัดการ – โครงการ Rama 3 Road, Soi 26
	คุณกฤษฎิ์ นาคทอง	ผู้จัดการ – โครงการ Novotel Bangkok Future Park Rangsit / Future City Infrastructure
	คุณธงชัย ตั้งสุรธรรม	ผู้จัดการ – โครงการ แพลทินัม มาร์เก็ต (เฟส 2)
	คุณเฉลิมพร เก้าเอียน	ผู้จัดการ – โครงการ Travelodge Hotels
	คุณพณีย์ พรหมเพร	ผู้จัดการ – ต้นทุน



คุณพีรวัส สังขะวร	ผู้จัดการ – ความปลอดภัย
คุณพรรณภา นามิณ	เจ้าหน้าที่ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ
คุณต้องกมล ชุริกันนท์	เจ้าหน้าที่ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ

ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม: -

บันทึกโดย: คุณจิตติารักษ์ รมยะไชยศิริ กรรมการ / ผู้จัดการ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ

ตรวจสอบโดย : คุณณัฐพล แสงสรสิทธิ์ กรรมการผู้จัดการ

สำเนาเรียน : ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน

เอกสารแนบ:

1. Presentation รายงานสรุปผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 1/2564
2. สรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 1/2564
3. สรุปรายการ CAR และแนวทางการแก้ไขปัญหา ครั้งที่ 1/2564
4. รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม KPIs สำหรับฝ่าย ครั้งที่ 1/2564
5. รายงานสรุปการวิเคราะห์ความเสี่ยงของทุกโครงการ / ฝ่าย / แผนก
6. Presentation รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 1/2564
7. สรุปรายงานการประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 1/2564
8. รายงานผลการแก้ไขปัญหา Action Plan ครั้งที่ 2/2563
9. รายงาน Action Plan ครั้งที่ 1/2564
10. Presentation รายงานการดำเนินงานแผนกความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 1/2564
11. Presentation การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2564



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่																																						
1	วัตถุประสงค์การประชุม	=	=																																						
1.1	— เพื่อทบทวนประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ — เพื่อการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง — เพื่อรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน — เพื่อรายงานสถานการณ์แก้ไขปัญหาในระบบคุณภาพภายใน — เพื่อรายงานผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา	บันทึก	-																																						
2	วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ 2/2563	=	=																																						
2.1	ไม่มีความเห็นในรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา จึงถือว่าผู้ที่ได้รับยอมรับรองรายงานการประชุมดังกล่าว	บันทึก	-																																						
3	วาระที่ 2 รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) และรายงานสถานะการแก้ไขปัญหในระบบ	=	=																																						
3.1	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปรายชื่อแผนก/ ฝ่าย/ โครงการที่ได้รับการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) ครั้งที่ 1/2564 มีดังนี้ <table><tr><th>กลุ่มที่</th><th>โครงการ / ฝ่าย / แผนก</th></tr><tr><td>1</td><td>Aquella Golf and Country Club</td></tr><tr><td>2</td><td>Travelodge Hotels</td></tr><tr><td>3</td><td>XT Huaikhwang</td></tr><tr><td>4</td><td>Andaz Resort Pattaya</td></tr><tr><td>5</td><td>SD5 (Warehouse 3&4)</td></tr><tr><td>6</td><td>Platinum Market (Phase 2)</td></tr><tr><td>7</td><td>One City Centre</td></tr><tr><td>8</td><td>บ้านทองสิมา</td></tr><tr><td>9</td><td>S38</td></tr><tr><td>10</td><td>ฝ่ายต้นทุน</td></tr><tr><td>11</td><td>The Unicorn</td></tr><tr><td>12</td><td>Novotel Bangkok Future Park Rangsit</td></tr><tr><td>13</td><td>โรงงานผลิตยางรีไซด ระยะที่สอง</td></tr><tr><td>14</td><td>Future City Infrastructure</td></tr><tr><td>15</td><td>Rama 3 Road, Soi 26</td></tr><tr><td>16</td><td>Block I Phase 1 and Walking Street</td></tr><tr><td>17</td><td>ปรับปรุงอาคารสยามกิตต์</td></tr><tr><td>18</td><td>กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และ</td></tr></table>	กลุ่มที่	โครงการ / ฝ่าย / แผนก	1	Aquella Golf and Country Club	2	Travelodge Hotels	3	XT Huaikhwang	4	Andaz Resort Pattaya	5	SD5 (Warehouse 3&4)	6	Platinum Market (Phase 2)	7	One City Centre	8	บ้านทองสิมา	9	S38	10	ฝ่ายต้นทุน	11	The Unicorn	12	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	13	โรงงานผลิตยางรีไซด ระยะที่สอง	14	Future City Infrastructure	15	Rama 3 Road, Soi 26	16	Block I Phase 1 and Walking Street	17	ปรับปรุงอาคารสยามกิตต์	18	กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และ	บันทึก	-
กลุ่มที่	โครงการ / ฝ่าย / แผนก																																								
1	Aquella Golf and Country Club																																								
2	Travelodge Hotels																																								
3	XT Huaikhwang																																								
4	Andaz Resort Pattaya																																								
5	SD5 (Warehouse 3&4)																																								
6	Platinum Market (Phase 2)																																								
7	One City Centre																																								
8	บ้านทองสิมา																																								
9	S38																																								
10	ฝ่ายต้นทุน																																								
11	The Unicorn																																								
12	Novotel Bangkok Future Park Rangsit																																								
13	โรงงานผลิตยางรีไซด ระยะที่สอง																																								
14	Future City Infrastructure																																								
15	Rama 3 Road, Soi 26																																								
16	Block I Phase 1 and Walking Street																																								
17	ปรับปรุงอาคารสยามกิตต์																																								
18	กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และ																																								



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	กลุ่มที่	โครงการ / ฝ่าย / แผนก		
		แผนกจัดซื้อ		
3.2	โครงการ / ฝ่าย / แผนก ได้รายงานข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้ 1) สรุปรายละเอียดภาพรวมของโครงการ / ฝ่าย / แผนก 2) ผลการดำเนินการตาม KPIs ของโครงการ / ฝ่าย / แผนก ครั้งที่ 1/2564 3) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 1/2564 และการเปรียบเทียบการได้รับ CAR ของโครงการ / ฝ่าย / แผนกจากการตรวจที่ผ่านมาจนถึงครั้งนี้ 4) ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ของโครงการ / ฝ่าย / แผนกและยังถูกแก้ไขอย่างไม่ประสิทธิผล 5) ปัญหาเรื่องอื่นๆ ของโครงการ / ฝ่าย / แผนก (เอกสารแนบ 1)			
	ที่ประชุมได้สรุปปัญหาเรื่องอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่แต่ละ โครงการ / ฝ่ายได้รายงานตามข้อ 3.2 โดยได้หาแนวทางการแก้ไขร่วมกันดังนี้			
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
	Aquella Golf and Country Club	<u>สาเหตุ</u> — ทีมงานของ PAC ปลดปล่อยให้ผู้รับเหมาทำงาน โดยไม่มีการ Inspection ทำให้งานเกิดความผิดพลาด และ NCR ที่ยังไม่ถูกปิด เกือบ 300 ข้อ ทำให้ตัวแทนเจ้าของโครงการจากทาง ฮ่องกง ไม่พอใจ — พนักงานของ PAC ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้กรรมการ – โครงการต้องเข้าไปทำงานและสื่อสารกับทางลูกค้าเองเกือบทั้งหมด <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — กรรมการ – โครงการจะต้องสุ่มตรวจสอบเอกสารของโครงการบ้าง ว่าทีมงานได้ดำเนินการตามขั้นตอนหรือไม่ เพื่อไม่เกิดข้อผิดพลาดเช่นนี้อีก — โครงการใดที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ควรจัดทีมงานที่มีความรู้ด้านนี้ เพื่อทำงานและประสานงานได้ดีขึ้น		
Travelodge Hotels	<u>สาเหตุ</u> — เจ้าของโครงการคาดหวังว่าทีมงานจะต้องตอบสนองด่วนตลอดเวลา — ตัวแทนเจ้าของโครงการมีบุคลากรน้อย ทำให้ไม่สามารถรับระบบการทำงานของ PAC และไม่เข้าใจระบบงานก่อสร้าง และมีความคิดว่าเป็นคนทำงาน			



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
		อยู่คนเดียว <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> หาช่องทางในการพูดคุยเรื่องหน้าที่ของ PAC กับตัวแทนเจ้าของโครงการ		
	XT Huaikhwang	<u>สาเหตุ</u> - ส่งมอบห้องไม่ได้ตามกำหนด ทำให้ลูกค้านำบริษัทอื่นๆ มาแบ่งงานจาก PAC - การสื่อสารระหว่างทีมงาน PAC และผู้รับเหมาไม่เข้าใจกัน - อยากให้ PAC เป็น Lead งานให้มากขึ้นกว่านี้ อยากให้ PAC มองปัญหาให้ออกกว่างานซ้ำเพราะสาเหตุอะไร - ลูกค้าคาดหวังว่า ผู้บริหาร (คุณนพดลและคุณฉัฐพล) ลงมาดูงานและเข้ามาแก้ไขปัญหานี้ - ลูกค้าอยากให้กรรมการ – โครงการ (คุณปกาสิด) เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> - เน้นบันทึกการติดตามผู้รับเหมาทั้งหมดเพื่อเป็นหลักฐาน - การให้บริการจะสิ้นสุดในเดือนมิถุนายน 2564 เหลือเวลาอีกเดือนกว่า ขอให้ทีมงานทำงานให้เต็มที่ กรณีที่พนักงานคนใดลาออก จะไม่มีการจัดคนเข้าไปแทนแล้ว - ให้ตั้งเป้าการจัดส่ง การจัดทำ Finalization Report และการ Present การจบงาน โดยต้นเดือน มิถุนายน 2564 ควรจะทำแล้วเสร็จให้ได้ 70% - ลูกค้าคาดหวังว่าคุณนพดล / คุณฉัฐพลจะเข้าไปดูงานที่โครงการเอง คุณนพดลจึงอยากให้คุณปกาสิดเข้าไปที่โครงการทุกวัน และมีการบันทึกเป็นรายงานไว้เป็นหลักฐาน - การบริหาร SMC หากติดปัญหาให้โทร. แจ้งคุณนิพนธ์ และมีการออกหนังสือติดตาม		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
	Andaz Resort Pattaya	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – งานโครงการล่าช้า <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – คุณณัฐพลแจ้งว่า ให้ควบคุมงานให้ได้ตามแผนอย่า ยืดเยื้อ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องในส่วนของโรงแรม		
	SD5 (Warehouse 3&4)	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – ผู้รับเหมาไม่เคยทำงานกับ Consult ทำให้ไม่สามารถ จัดทำเอกสารตามที่ PAC แจ้งให้จัดทำ – เลขานุการเป็นคนของลูกค้า ทำให้ไม่คุ้นกับระบบ เอกสาร จึงเกิดปัญหาในระบบเอกสาร <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – ให้ผู้รับเหมาจัดทำร่วมกับ PAC หรือจัดส่งตัวอย่าง เอกสารให้ผู้รับเหมา – ทีมงานในโครงการจะต้องช่วยกันทำระบบเอกสาร อย่า ปลดปล่อยให้เกิดปัญหา		
	Platinum Market (Phase 2)	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – กรรมการ / ผู้จัดการ – โครงการ / วิศวกร – โครงการยัง ไม่สามารถ Lead โครงการได้ตามที่ตัวแทนเจ้าของ โครงการต้องการ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – เรียนรู้และทำความเข้าใจความคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ โดยการพูดคุยกับลูกค้าบ่อยๆ – จัดทำ Action Plan สิ่งที่ลูกค้าไม่พอใจ เพื่อวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม		
	One City Centre	ไม่มี		
	บ้านทองสิมา	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – งานเกิดความล่าช้าเนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนแปลงแบบ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – ทำความเข้าใจกับลูกค้าให้ตรงกันในเรื่องสิ่งที่ลูกค้า ต้องการกับงานที่ได้และเงินที่อาจจะเพิ่มขึ้น – ฝ่ายต้นทุนต้องจะทำ Back Up ข้อมูลให้เร็วเพื่อให้ลูกค้า รับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแบบ		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
	S38	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – มีการเปลี่ยนแปลงทีมงานเจ้าของโครงการ รูปแบบการทำงานต่างกันมาก ทำให้เกิดปัญหาที่ยังไม่สามารถตอบสนองตัวแทนเจ้าของโครงการได้ทันทั่วทั้ง <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – คุณ ไพบุลย์แจ้งว่า ทางทีมงานปรับปรุงการทำงานได้ดีขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งมีการแก้ไขได้ดีแล้ว		
	The Unicorn	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> – QMR แจ้งให้จัดทำเอกสารหลายขั้นตอน – ประชุมในโครงการมีมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาบริหารเรื่องอื่นๆ และทำให้ต้องบันทึกรายงานการประชุมมากเกินไปในแต่ละสัปดาห์ – ยังไม่มีแบบที่เป็น For Construction ในบางงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงาน <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> – คุณนพพลแนะนำเรื่องการจัดทำเอกสารว่าให้ QMR พยายามอธิบายให้ทราบว่าทำไมถึงต้องทำ และถ้าไม่ทำจะเกิดปัญหาอะไรตามมา – คุณปกาสิตแนะนำเรื่องข้อตกลงการณั้ผู้รับเหมาปิด NCR ไม่ตรงตามกำหนด และทางตัวแทนเจ้าของโครงการแจ้งไม่ต้องหักผลงานส่วนนี้ ควรมีการบันทึกและให้ทางตัวแทนเจ้าของโครงการลงนามข้อตกลงนี้ด้วย เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต – เน้นคนนำประชุมให้อยู่ในประเด็น เตรียมตัวก่อนการประชุม และการตัดบทเพื่อสรุปไม่ให้ยืดเยื้อ – พยายามกำหนดเวลาการประชุมให้ได้ – การบันทึกรายงานการประชุมให้บันทึกด้วยลายมือลงในรายงานการประชุมครั้งที่แล้วเฉพาะข้อสรุป และนำส่งให้เลขานุการจัดพิมพ์ เพื่อสามารถออกรายงานการประชุมได้ภายใน 2 วัน – คุณปกาสิตแนะนำว่า ให้อยู่กับตัวแทนเจ้าของโครงการก่อน และทำความเข้าใจกับผู้ออกแบบว่าอยากได้แบบที่ครบ ข้อมูลครบ ก่อนออกเอกสารสั่งงานให้ผู้รับเหมา		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
		กรณีที่ไม่ครบไม่สมบูรณ์จะขอไม่ออกเอกสาร สั่งงานผู้รับเหมา		
	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — เนื่องจากสถานการณ์โควิด อาจจะมีปัญหาการชะลอ การเปิดโรงแรม ทำให้เกิดปัญหาในการส่งมอบงานใน ส่วนของ Operation <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — เน้นเรื่องการส่งงานระหว่าง Owner และ Operation โดย โรงแรมยังไม่เปิดใช้งาน อาจจะทำให้เกิดปัญหาการส่ง มอบงาน ควรสรุปรายละเอียดและคุยกับทาง Owner เรื่องการจบงานให้ชัดเจน		
	โรงงานผลิตยารังสิต ระยะที่สอง	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ความซับซ้อนของกระบวนการจัดซื้อเครื่องจักรทางการ แพทย์ PAC ไม่มีประสบการณ์ ทำให้ ควบคุมเวลาและ ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ — บุคลากรของ Glatt เข้ามาทำงาน ไม่ได้เนื่องจาก สถานการณ์ Covid-19 ทำให้เกิดปัญหาในส่วนของการ เครื่องจักร — การทำงานร่วมกับบริษัทอื่นๆ ทำให้เกิดปัญหางาน โหลดมากขึ้น <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — ให้แยกปัญหาแต่ละเรื่อง และแก้ไขปัญหาละเอียดให้ ได้ ซึ่งจะต้องความพยายามอย่างมาก — ให้มองปัญหาเป็นเรื่องที่ต้องหาทางแก้ไข — การทำงานต้องหมั่นหาความรู้ในโครงการให้เท่าเทียม กับเจ้าของโครงการ		
	Future City Infrastructure	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ระบบเอกสารมีปัญหาเนื่องจากเลขานุการต้องทำงาน 2 โครงการ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — นำปัญหาเรื่องระบบเอกสารไปพูดคุยใน Internal Meeting ของโครงการทุกครั้ง เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาให้ได้ — คุณณัฐพลอยากให้ทีมงานเก็บความรู้ ความเข้าใจใน		



ที่	รายละเอียด				โดย	วันที่																																												
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม																																																
		งานถนน การบริหารจัดการ เวลา การจัดจราจร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการรับงานโครงการอื่นๆ ต่อไป																																																
	Rama 3 Road Soi 26	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ผู้รับเหมางาน Mock Up ไม่เข้าใจวิธีการบริหารงานด้านเอกสารและการก่อสร้าง <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — นำปัญหามาหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดกับงานก่อสร้างอาคารต่อไป																																																
	ฝ่ายต้นทุน	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ทีมงานต้องทำงานหลายโครงการทำให้เกิดความผิดพลาดในเอกสาร — ตัวแทนเจ้าของโครงการมีความหลากหลาย และมีแนวทางการทำงานที่ต่างกัน <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — พยายามให้ทุกงานทำงานตามมาตรฐานเดียวกันของบริษัท — กรรมการจะต้องกระตุ้นทีมงาน และหาวิธีการบริหารเจ้าของโครงการแต่ละรายให้ได้																																																
3.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปภาพรวมเรื่องรายการที่ไม่สอดคล้อง / ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละฝ่าย / แผนก / โครงการ ตามลำดับ ดังเอกสารสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 1/2564 (เอกสารแนบ 2)				บันทึก	-																																												
3.3	คุณจิตรีย์ได้รายงานถึงสถานการณ์การปิดเอกสาร CAR และจำนวน Observation ที่ได้รับจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ครั้งที่ 1/2564 ดังนี้ — เอกสาร CAR				บันทึก	-																																												
	<table><tr><th rowspan="2">โครงการ / ฝ่าย / แผนก</th><th colspan="3">CAR</th><th>OBS</th></tr><tr><th>ได้รับ</th><th>ปิดแล้ว</th><th>คงเหลือ</th><th>ได้รับ</th></tr><tr><td>Aquella Golf and Country Club</td><td>6</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Travelodge Hotels</td><td>14</td><td>14</td><td>0</td><td>4</td></tr><tr><td>XT Huaikhwang</td><td>10</td><td>10</td><td>0</td><td>4</td></tr><tr><td>Andaz Resort Pattaya</td><td>8</td><td>8</td><td>0</td><td>4</td></tr><tr><td>SD5 (Warehouse 3&4)</td><td>14</td><td>14</td><td>0</td><td>3</td></tr><tr><td>Platinum Market (Phase 2)</td><td>9</td><td>8</td><td>1</td><td>6</td></tr><tr><td>One City Centre</td><td>9</td><td>9</td><td>0</td><td>3</td></tr></table>						โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR			OBS	ได้รับ	ปิดแล้ว	คงเหลือ	ได้รับ	Aquella Golf and Country Club	6	6	0	0	Travelodge Hotels	14	14	0	4	XT Huaikhwang	10	10	0	4	Andaz Resort Pattaya	8	8	0	4	SD5 (Warehouse 3&4)	14	14	0	3	Platinum Market (Phase 2)	9	8	1	6	One City Centre	9	9	0	3
	โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR						OBS																																										
		ได้รับ	ปิดแล้ว	คงเหลือ			ได้รับ																																											
	Aquella Golf and Country Club	6	6	0			0																																											
	Travelodge Hotels	14	14	0			4																																											
	XT Huaikhwang	10	10	0			4																																											
	Andaz Resort Pattaya	8	8	0			4																																											
	SD5 (Warehouse 3&4)	14	14	0			3																																											
Platinum Market (Phase 2)	9	8	1	6																																														
One City Centre	9	9	0	3																																														



ท	รายละเอียด					โดย	วันที่
	โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR			OBS		
		ได้รับ	ปิดแล้ว	ได้รับ	ปิดแล้ว		
	บ้านทองลิมา	8	8	0	5		
	S38	4	4	0	3		
	ฝ่ายต้นทุน	5	5	0	1		
	The Unicorn	10	4	6	6		
	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	17	7	10	2		
	โรงงานผลิตยางรีไซเคิล ระยะที่สอง	8	7	1	4		
	Future City Infrastructure	16	3	13	2		
	Rama 3 Road, Soi 26	7	6	1	4		
	Block I Phase 1 and Walking Street	10	0	10	4		
	ปรับปรุงอาคารสยามกิตติ์	9	0	9	0		
	กรรมการผู้จัดการ	0	0	0	0		
	แผนก QMR	0	0	0	0		
	แผนกพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0		
	ฝ่ายบุคคล	0	0	0	0		
	แผนกจัดซื้อ	0	0	0	0		
	— กรณีโครงการ / ฝ่าย / แผนกใดได้รับ Observation จากการตรวจให้รับดำเนินการแก้ไข และในการตรวจ Internal Audit ในครั้งต่อไปจะนำรายการที่ได้รับ Observation มาตรวจซ้ำ และหากยังไม่ได้รับการแก้ไขจะได้รับ CAR ในหัวข้อนั้นๆ ต่อไป						
3.4	คุณจิตรีย์ได้แจ้งว่าจำนวน CAR ที่ได้รับจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในในครั้งนี้ของทุกโครงการ / ฝ่าย / แผนก ส่วนใหญ่จะมีปริมาณลดลงเนื่องจากแต่ละโครงการมีความเข้าใจขั้นตอนการทำงานและมีการปรับปรุงการทำงานมากขึ้น					บันทึก	-
3.5	คุณจิตรีย์ได้แจ้งว่า รายงานการสรุปการปิด CAR เป็นข้อมูลล่าสุดถึงวันที่ 27/05/64 และพบโครงการที่ยังจัดส่งเอกสารการปิด CAR ยังไม่ครบ ขอให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31/05/64					ทุกฝ่าย	02/10/63
4	<u>วาระที่ 3 สรุปภาพรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</u>					-	-
4.1	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพภายในครั้งที่ 1/2564 ดังนี้					บันทึก	-
	รายการ	จำนวน	ปิด	คงเหลือ	ประสิทธิภาพการปิด (%)		
	CAR	164	113	51	68.90		
	OBS	55	-	-	-		



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่																																												
4.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพครั้งที่ 1/2564 พบที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดดังต่อไปนี้	บันทึก	-																																												
	<table><tr><th>ที่</th><th>ข้อกำหนดที่</th><th>เรื่อง</th><th>จำนวน %</th></tr><tr><td>1</td><td>8.5.1</td><td>การควบคุมการบริการ</td><td>40.10</td></tr><tr><td>2</td><td>8.5.2</td><td>การบ่งชี้และสอบกลับ</td><td>14.36</td></tr><tr><td>3</td><td>8.1</td><td>การกำหนดกระบวนการและเกณฑ์ที่ยอมรับได้</td><td>11.88</td></tr><tr><td>4</td><td>7.5.3</td><td>การควบคุมเอกสารข้อมูล</td><td>9.90</td></tr><tr><td>5</td><td>6.2.1</td><td>การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ระดับ และกระบวนการที่จำเป็นต่อระบบการจัดการ</td><td>6.44</td></tr><tr><td>6</td><td>7.4</td><td>การสื่อสารเกี่ยวกับระบบจัดการคุณภาพ</td><td>4.46</td></tr><tr><td>7</td><td>5.3</td><td>บทบาท หน้าที่และอำนาจ</td><td>3.96</td></tr><tr><td>8</td><td>8.2.1</td><td>การสื่อสารกับลูกค้า</td><td>2.97</td></tr><tr><td>9</td><td>6.1.2</td><td>การระบุความเสี่ยง</td><td>1.98</td></tr><tr><td>10</td><td>8.6</td><td>การดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด</td><td>1.49</td></tr></table>			ที่	ข้อกำหนดที่	เรื่อง	จำนวน %	1	8.5.1	การควบคุมการบริการ	40.10	2	8.5.2	การบ่งชี้และสอบกลับ	14.36	3	8.1	การกำหนดกระบวนการและเกณฑ์ที่ยอมรับได้	11.88	4	7.5.3	การควบคุมเอกสารข้อมูล	9.90	5	6.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ระดับ และกระบวนการที่จำเป็นต่อระบบการจัดการ	6.44	6	7.4	การสื่อสารเกี่ยวกับระบบจัดการคุณภาพ	4.46	7	5.3	บทบาท หน้าที่และอำนาจ	3.96	8	8.2.1	การสื่อสารกับลูกค้า	2.97	9	6.1.2	การระบุความเสี่ยง	1.98	10	8.6	การดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	1.49
	ที่			ข้อกำหนดที่	เรื่อง	จำนวน %																																									
	1			8.5.1	การควบคุมการบริการ	40.10																																									
	2			8.5.2	การบ่งชี้และสอบกลับ	14.36																																									
	3			8.1	การกำหนดกระบวนการและเกณฑ์ที่ยอมรับได้	11.88																																									
	4			7.5.3	การควบคุมเอกสารข้อมูล	9.90																																									
	5			6.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ระดับ และกระบวนการที่จำเป็นต่อระบบการจัดการ	6.44																																									
	6			7.4	การสื่อสารเกี่ยวกับระบบจัดการคุณภาพ	4.46																																									
	7			5.3	บทบาท หน้าที่และอำนาจ	3.96																																									
	8			8.2.1	การสื่อสารกับลูกค้า	2.97																																									
	9			6.1.2	การระบุความเสี่ยง	1.98																																									
10	8.6	การดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	1.49																																												
5	วาระที่ 4 สรุปปัญหาคุณภาพของโครงการ / ฝ่าย / แผนก และผลการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวม และหาข้อสรุปแนวทางในการจัดการกับปัญหา (Corrective Action) ที่ถูกแก้ไขอย่างไม่มีประสิทธิผล	=	=																																												
5.1	คุณจิตรีย์ได้แจ้งว่าการสรุปปัญหาคุณภาพของโครงการ / ฝ่าย / แผนก และผลการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้น ทางโครงการ / ฝ่าย / แผนกได้รายงานไปแล้ว (ตามเอกสารแนบ 3)	บันทึก	-																																												
5.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปปัญหาที่ถูกแก้ไขอย่างไม่มีประสิทธิผล 3 อันดับที่เกิดมากที่สุดได้แก่ - ลำดับที่ 1 ไม่พบการจัดทำ Design Drawing Register (พบปัญหานี้จำนวน 12 โครงการ) - ลำดับที่ 2 บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน และจัดเก็บเอกสารในไฟล์กลางไม่ครบถ้วน (พบปัญหานี้จำนวน 10 โครงการ) - ลำดับที่ 3 ใช้แบบฟอร์มไม่เป็นปัจจุบัน (พบปัญหานี้จำนวน 8 โครงการ)	บันทึก	-																																												
5.3	ที่ประชุมได้สรุปหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกแก้ไขอย่างไม่มีประสิทธิผลทั้ง 3 ลำดับ เพื่อลดปริมาณการได้ CAR ดังนี้ <table><tr><th>ที่</th><th>รายการปัญหา</th><th>แนวทางการแก้ไข</th></tr><tr><td>1</td><td>ไม่พบการจัดทำ Design Drawing</td><td>— กรณีที่ผู้ออกแบบไม่ได้จัดทำ Design Drawing Register สถาปนิก / วิศวกรที่รับผิดชอบงาน</td></tr></table>	ที่	รายการปัญหา	แนวทางการแก้ไข	1	ไม่พบการจัดทำ Design Drawing	— กรณีที่ผู้ออกแบบไม่ได้จัดทำ Design Drawing Register สถาปนิก / วิศวกรที่รับผิดชอบงาน	QMR, PD, PM	TBA																																						
ที่	รายการปัญหา	แนวทางการแก้ไข																																													
1	ไม่พบการจัดทำ Design Drawing	— กรณีที่ผู้ออกแบบไม่ได้จัดทำ Design Drawing Register สถาปนิก / วิศวกรที่รับผิดชอบงาน																																													



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
	ที่	รายการปัญหา	แนวทางการแก้ไข		
		Register	นั้นๆ จะต้องเป็นผู้จัดทำด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่บริษัทกำหนด กรณีที่ใช้ Design Drawing Register ของผู้ออกแบบ จะต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนเสมอ หากพบว่าไม่ถูกต้องจะต้องแจ้งให้ผู้ออกแบบแก้ไข หรือทางวิศวกร/สถาปนิกจะต้องจัดทำใหม่ให้ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่บริษัทกำหนด เลขานุการรับแบบ และ Stamp วันที่รับในแบบทุกหน้า และจัดส่งให้สถาปนิก/วิศวกรที่รับผิดชอบงานนั้นเป็นผู้จัดทำ Drawing Register โดยใช้วันที่ Stamp รับแบบเป็นตัวกำหนด Revision ของแบบ		
	2	บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน และจัดเก็บเอกสารในไฟล์กลางไม่ครบถ้วน	- ผู้จัดการ – โครงการจะต้องบริหารให้เลขานุการจัดทำ - เลขานุการจะต้องบันทึกข้อมูลทันทีที่มีเอกสารเข้าหรือออกเพื่อป้องกันการลืม หรือตกหล่น - ผู้จัดการ – โครงการและ Director คู่ตรวจสอบเอกสารจัดเก็บเทียบกับ Log File ที่บันทึก ว่ามีครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ - ให้นำปัญหานี้มาพูดคุยใน Internal Meeting เพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงาน - เมื่อทีมงานได้รับเอกสารใดๆ ก็ตามจะต้องส่งให้เลขานุการทุกฉบับเพื่อบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเข้าไฟล์กลาง - QMR ปรับปรุง Checklist รายการเอกสารที่ต้องดำเนินการในโครงการ โดยเพิ่มข้อมูลให้ระบุเลขที่ / Rev. / อื่นๆ ที่ Updateล่าสุด เพื่อให้ทราบว่า ข้อมูลเป็นปัจจุบัน		
	3	ใช้แบบฟอร์มไม่เป็นปัจจุบัน	- QMR ส่งแบบฟอร์มที่มีการประกาศแก้ไขใหม่เข้าไปในไลน์โครงการ / ฝ่าย - ให้เลขานุการย้ำทีมงานว่ามีแบบฟอร์มมีการ Update แล้ว		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
	ที่	รายการปัญหา	แนวทางการแก้ไข		
			- เลขานุการนำแบบฟอร์มใหม่ไปจัดเก็บในไฟล์ Central File และลบแบบฟอร์มล้าสมัยออกไป - เลขานุการต้องตรวจสอบเอกสารว่าใช้แบบฟอร์ม Update ก่อนส่งออกเสมอ - กรณีที่โครงการต้องการแก้ไขแบบฟอร์ม ให้ส่ง DRF เพื่อขอแก้ไขมาที่ QMR และเอกสารต้องได้รับการประกาศให้ใช้งานก่อนจึงจะนำมาใช้งานได้ - QMR ตรวจสอบเอกสารที่ส่งออกและมี Comment แจ้งให้โครงการ / ฝ่ายรับทราบเมื่อใช้แบบฟอร์มผิด - QMR จัดทำ Google Form เพื่อแจ้งว่ามีการ Update แบบฟอร์ม หรือมีแบบฟอร์มใหม่แจ้งให้ทุกโครงการ / ฝ่าย เพื่อตอบรับการรับทราบ		
5.4		คุณจิตรีย์แจ้งว่า ในการตรวจ Internal Audit ครั้งนี้ ยังคงใช้วิธีการในการสุ่มตรวจเอกสารจำนวน 3 ตัวอย่าง โดยการตัดสินใจการให้ CAR จะสิ้นสุดที่ตัวอย่างที่ 3 และขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาของ Lead Auditor เป็นสำคัญ พบว่าแต่ละโครงการ / ฝ่าย / แผนก ส่วนใหญ่ได้รับ CAR จำนวนน้อยลง		บันทึก	-
6		วาระที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานตาม KPIs สำหรับฝ่ายตามที่ระบุไว้ในเอกสารดัชนีชี้วัดของบริษัทฯ		=	=
6.1		คุณจิตรีย์รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม KPIs ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 1/2564 (ตามเอกสารแนบ 4)		บันทึก	-
7.		วาระที่ 6 การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส		=	=
7.1		ทุกโครงการ/ฝ่าย/แผนกได้ดำเนินการจัดทำรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส และสรุปผลการดำเนินการแล้ว โดยแผนก QMR ได้รวบรวมรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสของทุกโครงการ/ฝ่าย/แผนก (ตามเอกสารแนบ 5)		บันทึก	-
8.		วาระที่ 7 รายงานสรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า, คำร้องเรียนของลูกค้า และประสิทธิภาพของการแก้ไข			
8.1		คุณจิตรีย์แจ้งว่า กรณีที่ลูกค้ามีคำร้องเรียนเรื่องการให้บริการ รวมถึงผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละโครงการ ต่ำกว่า KPI จะต้องนำมาวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) (FM-MR-14)		บันทึก	-
8.2		คุณจิตรีย์แจ้งว่า ได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่		บันทึก	-



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่																																																				
	1/2564 เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564 โดยขอรายงานสรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละโครงการ ดังนี้ (กำหนด KPI = 80%)																																																						
	<table><tr><th>โครงการ</th><th>คะแนน (%)</th></tr><tr><td>Aquella Golf and Country Club</td><td>91.01</td></tr><tr><td>Travelodge Hotels</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>79.92</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>75.83</td></tr><tr><td>XT Huaikhwang</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>65.83</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>83.75</td></tr><tr><td>Andaz Resort Pattaya</td><td>79.38</td></tr><tr><td>SD5 (Warehouse 3&4)</td><td>65.83</td></tr><tr><td>Platinum Market (Phase 2)</td><td>59.05</td></tr><tr><td>One City Centre</td><td>94.40</td></tr><tr><td>บ้านทองลิมา</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>96.25</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>91.25</td></tr><tr><td>S38</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>79.79</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>76.25</td></tr><tr><td>The Unicorn</td><td>84.58</td></tr><tr><td>Novotel Bangkok Future Park Rangsit</td><td>90.63</td></tr><tr><td>โรงงานผลิตขาร์ังสิต ระยะที่สอง</td><td>62.92</td></tr><tr><td>Future City Infrastructure</td><td>ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน</td></tr><tr><td>Rama 3 Road, Soi 26</td><td>77.08</td></tr><tr><td>Block I Phase 1 and Walking Street</td><td>ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน</td></tr><tr><td>ปรับปรุงอาคารสยามกิตติ์</td><td>ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน</td></tr><tr><td>Siamese Sukhumvit 87 (งานบริหารต้นทุน)</td><td>95.67</td></tr></table>	โครงการ	คะแนน (%)	Aquella Golf and Country Club	91.01	Travelodge Hotels		— บริหารงานก่อสร้าง	79.92	— บริหารต้นทุน	75.83	XT Huaikhwang		— บริหารงานก่อสร้าง	65.83	— บริหารต้นทุน	83.75	Andaz Resort Pattaya	79.38	SD5 (Warehouse 3&4)	65.83	Platinum Market (Phase 2)	59.05	One City Centre	94.40	บ้านทองลิมา		— บริหารงานก่อสร้าง	96.25	— บริหารต้นทุน	91.25	S38		— บริหารงานก่อสร้าง	79.79	— บริหารต้นทุน	76.25	The Unicorn	84.58	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	90.63	โรงงานผลิตขาร์ังสิต ระยะที่สอง	62.92	Future City Infrastructure	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน	Rama 3 Road, Soi 26	77.08	Block I Phase 1 and Walking Street	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน	ปรับปรุงอาคารสยามกิตติ์	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน	Siamese Sukhumvit 87 (งานบริหารต้นทุน)	95.67		
โครงการ	คะแนน (%)																																																						
Aquella Golf and Country Club	91.01																																																						
Travelodge Hotels																																																							
— บริหารงานก่อสร้าง	79.92																																																						
— บริหารต้นทุน	75.83																																																						
XT Huaikhwang																																																							
— บริหารงานก่อสร้าง	65.83																																																						
— บริหารต้นทุน	83.75																																																						
Andaz Resort Pattaya	79.38																																																						
SD5 (Warehouse 3&4)	65.83																																																						
Platinum Market (Phase 2)	59.05																																																						
One City Centre	94.40																																																						
บ้านทองลิมา																																																							
— บริหารงานก่อสร้าง	96.25																																																						
— บริหารต้นทุน	91.25																																																						
S38																																																							
— บริหารงานก่อสร้าง	79.79																																																						
— บริหารต้นทุน	76.25																																																						
The Unicorn	84.58																																																						
Novotel Bangkok Future Park Rangsit	90.63																																																						
โรงงานผลิตขาร์ังสิต ระยะที่สอง	62.92																																																						
Future City Infrastructure	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน																																																						
Rama 3 Road, Soi 26	77.08																																																						
Block I Phase 1 and Walking Street	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน																																																						
ปรับปรุงอาคารสยามกิตติ์	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน																																																						
Siamese Sukhumvit 87 (งานบริหารต้นทุน)	95.67																																																						



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่								
	โครงการ	คะแนน (%)										
	Privacy No. 54	78.50										
	KAWA HAUS (ประเมินหลังจบการให้บริการ)											
	— บริหารงานก่อสร้าง	70.63										
	— บริหารต้นทุน	81.75										
	ORB (ประเมินหลังจบการให้บริการ)	87.92										
	Penthouse PB (ประเมินหลังจบการให้บริการ)	96.49										
	งานตกแต่งภายในและป้ายสัญลักษณ์ฯ (ประเมินหลังจบการให้บริการ)	86.88										
8.3	ผู้จัดการ – โครงการ, กรรมการ – โครงการ และผู้จัดการ – ต้นทุน ได้รายงานผลคะแนนจากการประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของลูกค้า พร้อมทั้งสรุปสาเหตุและแนวทางการแก้ไขสำหรับหัวข้อประเมินที่ได้คะแนนต่ำกว่า 80% และข้อคิดเห็นจากทางลูกค้า ตามเอกสาร Presentation รายงานผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 1/2564 (เอกสารแนบ 6)		บันทึก	-								
8.4	ที่ประชุมได้มีการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมจากแต่ละโครงการได้นำเสนอ ดังนี้ <table><tr><th>โครงการ</th><th>สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม</th></tr><tr><td>Aquella Golf and Country Club</td><td>— ไม่มี</td></tr><tr><td>Travelodge Hotels</td><td><u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — เจ้าของโครงการจะส่งงานตรงไปที่ผู้รับเหมาทำให้การส่งงานไม่มีระบบ — ผู้ประเมินไม่เข้าใจว่าการให้คะแนนพอใช้ คือไม่ผ่าน KPI <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — หาช่องทางในการพูดคุยเรื่องบทบาทหน้าที่ของ PAC กับตัวแทนเจ้าของโครงการ — ผู้จัดการ – โครงการจะต้องรู้ปัญหา และวิธีการจัดการปัญหา</td></tr><tr><td>XT Huaikhwang</td><td><u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น — ไม่สามารถควบคุมเวลาให้เป็นไปตามแผนงานได้ — การจัดการใน Site ไม่ดีพอ ผลักดันผู้รับเหมาไม่ได้ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u></td></tr></table>		โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม	Aquella Golf and Country Club	— ไม่มี	Travelodge Hotels	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — เจ้าของโครงการจะส่งงานตรงไปที่ผู้รับเหมาทำให้การส่งงานไม่มีระบบ — ผู้ประเมินไม่เข้าใจว่าการให้คะแนนพอใช้ คือไม่ผ่าน KPI <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — หาช่องทางในการพูดคุยเรื่องบทบาทหน้าที่ของ PAC กับตัวแทนเจ้าของโครงการ — ผู้จัดการ – โครงการจะต้องรู้ปัญหา และวิธีการจัดการปัญหา	XT Huaikhwang	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น — ไม่สามารถควบคุมเวลาให้เป็นไปตามแผนงานได้ — การจัดการใน Site ไม่ดีพอ ผลักดันผู้รับเหมาไม่ได้ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u>	บันทึก	-
โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม											
Aquella Golf and Country Club	— ไม่มี											
Travelodge Hotels	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — เจ้าของโครงการจะส่งงานตรงไปที่ผู้รับเหมาทำให้การส่งงานไม่มีระบบ — ผู้ประเมินไม่เข้าใจว่าการให้คะแนนพอใช้ คือไม่ผ่าน KPI <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — หาช่องทางในการพูดคุยเรื่องบทบาทหน้าที่ของ PAC กับตัวแทนเจ้าของโครงการ — ผู้จัดการ – โครงการจะต้องรู้ปัญหา และวิธีการจัดการปัญหา											
XT Huaikhwang	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น — ไม่สามารถควบคุมเวลาให้เป็นไปตามแผนงานได้ — การจัดการใน Site ไม่ดีพอ ผลักดันผู้รับเหมาไม่ได้ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u>											



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
		— ต้องมองปัญหาให้ออก และพยายามที่จะแก้ไข และถ้าแก้ไขไม่ได้ ควรแจ้งให้ทางตัวแทนเจ้าของโครงการให้ช่วย		
	Andaz Resort Pattaya	<u>สาเหตุ</u> — ถูกคำคาดหวังอยากให้ PAC บริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ — ถูกคำถามว่า แผนงานและการทำงานจริงไม่สอดคล้องกันทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่าย — ถูกคำถามว่าเราประสานงานกับทาง ACSI ล่าช้า — กรณีที่สอบถามข้อมูลจากทางลูกค้าล่าช้าแล้วเวลาหมดแล้ว บิบบลูกค้าต้องรีบตัดสินใจ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — การ Rapping Operating และ Chain อย่าให้ยึดเชื้อ — การ Follow up เรื่องแผนงาน และการควบคุมการทำงานให้เร็วกว่านี้ — หากเป็นไปได้ควรเสนออย่าให้มี Pro-Sum และ PC Rate อยู่ในสัญญาของผู้รับเหมาในช่วง Pre-Con — พยายามให้ทีมงานทุกคนได้ตอบคำถาม เพื่อให้ลูกค้าไม่เกิดความคิดว่า มีคนรู้เรื่องและทำงานอยู่คนเดียว		
	SD5 (Warehouse 3&4)	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — PAC มองความเสี่ยงและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นว่า ผู้รับเหมา ทำให้ผู้รับเหมาทำงานที่ผิดโดยไม่มีการแจ้งเตือนผู้รับเหมาก่อน — ทีมงาน PAC ไม่มีการศึกษางานที่ต้องดำเนินการขอให้ลูกค้าแจ้งจึงจะทำ — ถูกคำคาดหวังงานที่ดีเกินความสามารถของผู้รับเหมาในการบริหารจัดการ <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — แจ้งปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้า		
	Platinum Market (Phase 2)	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ไม่มี		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม		
		<u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — เนื่องจากโครงการนี้มีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยจากการก่อสร้างสูง ดังนั้น จะขอให้ทีม EH&S จากส่วนกลางเข้าตรวจสอบสัปดาห์ละ 1 ครั้ง		
	One City Centre	ไม่มี		
	บ้านทองลิมา	ไม่มี		
	S38	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ปัญหาความผิดพลาดของเอกสารทั้งฝ่ายโครงการและฝ่ายต้นทุน ตัวแทนเจ้าของโครงการขอให้แก้ไข <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — ทีมโครงการและฝ่ายต้นทุนจะสื่อสารกันให้มากขึ้นเพื่อลดข้อผิดพลาด		
	The Unicorn	ไม่มี		
	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	ไม่มี		
	โรงงานผลิตขารังสิต ระยะที่สอง	ไม่มี		
	Rama 3 Road, Soi 26	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — บุคลากรมีจำนวนน้อยทำให้ทำงานไม่ทัน — ประสิทธิภาพในการติดตามผู้รับเหมาไม่ดี — เกิดความสับสนในการใช้เอกสารงานก่อสร้าง Mock Up ในช่วงแรก <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — คุณฉัฐพลขอให้ทางคุณเอกคุยกับทางตัวแทนเจ้าของโครงการเรื่องให้คุณสุรฉัตรทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ – โครงการเมื่องานก่อสร้างเริ่ม		
	Kawa Haus	<u>สาเหตุเพิ่มเติม</u> — ไม่มี <u>แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม</u> — ในข้อเสนอบริการควรเพิ่มตำแหน่งเลขานุการเป็น 2 คน และใช้เป็นระบบ Conzol แทน 1 คน		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่	
	โครงการ	สาเหตุและข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม			
		— ในสัญญาผู้รับเหมาให้กำหนดคุณสมบัติผู้ช่วยเหลือเลขานุการ ต้องมีประสบการณ์ด้านเลขานุการมาก่อน			
	Penthouse PB	ไม่มี			
	ORB	ไม่มี			
8.5	ในครั้งต่อไปเมื่อทุกโครงการ/ฝ่ายต้นทุนได้รับผลประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ทาง QMR จัดส่งให้แล้ว ขอให้ทุกโครงการ/ฝ่ายต้นทุน นำหัวข้อการประเมินที่ไม่ผ่าน KPI = 80% พุดคุยกับผู้ประเมินเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขที่ถูกต้อง ก่อนนำมารายงานในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารสำหรับครั้งต่อไป		บันทึก	-	
9	วาระที่ 8 สรุปภาพรวมของผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า		-	-	
9.1	การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้กำหนด KPI = 80% โดยเป็นผลคะแนนเฉลี่ยของทุกโครงการ สำหรับสรุปคะแนนผลการประเมินรวมกันครั้งที่ 1/2564 ได้ 81.69% (ผ่าน KPI)		บันทึก	-	
9.2	คุณจิตติรายได้รายงานผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละโครงการตามรายงานสรุปการประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 1/2564 (เอกสารแนบ 7) และพบว่าโครงการที่ได้คะแนนไม่ผ่าน KPI จำนวน 8 โครงการ และฝ่ายต้นทุนที่ได้คะแนนไม่ผ่าน KPI จำนวน 1 โครงการ ดังนี้		บันทึก	-	
	ที่	โครงการ			คะแนน
	ฝ่ายโครงการ				
	1	Travelodge Hotels			79.92
	2	XT Huaikhwang			65.83
	3	Andaz Resort Pattaya			79.38
	4	SD5 (Warehouse 3&4)			65.83
	5	Platinum Market (Phase 2)			59.05
	6	S38			79.79
	7	Rama 3 Road, Soi 26			77.08
	8	KAWA HAUS (ประเมินหลังจบการให้บริการ)			70.63
	ฝ่ายต้นทุน				
	1	Travelodge Hotels			75.83
		S38			76.25
		Privacy No. 54			78.50
	โดยที่ประชุมได้มีการสรุปสาเหตุและแนวทางการแก้ไขอยู่ในหัวข้อที่ 8.3 และ 8.4				
10.	วาระที่ 9 ติดตามความคืบหน้าจากการประชุมครั้งก่อนและ Action Plan		-	-	



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
10.1	คุณจิตรีย์รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม Action Plan ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2563 ได้ผลสรุปตามเอกสารแนบ 8	บันทึก	-
10.2	คุณจิตรีย์ได้นำเสนอรายงาน Action Plan ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 1/2564 ได้ผลสรุปตามเอกสารแนบ 9 เพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินการ และจะรายงานสรุปผลในการประชุมครั้งต่อไป	บันทึก	-
11.	<u>วาระที่ 10 เรื่องอื่นๆ</u>	-	-
11.1	ปัญหาจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน — ทางผู้ถูกตรวจติดตามไม่ได้จัดเตรียมเอกสารสำหรับการ Internal Audit ทำให้เสียเวลา และทีม QMR จะต้องช่วยหาเอกสารที่ใช้ในการตรวจเพื่อให้ใช้เวลาการตรวจน้อยลง ควรมีการซักซ้อมและเตรียมเอกสารกับทีมงานก่อนการตรวจทุกครั้ง เพื่อใช้เวลาการตรวจน้อยลง และจำนวน CAR จะได้รับน้อยลงตามด้วย — การเขียนเอกสารแก้ไข CAR เอกสารที่ใช้ปิด CAR ยังไม่สอดคล้องกัน ขอให้ทางผู้จัดการ – โครงการตรวจสอบเอกสารก่อน อย่าปล่อยให้ทางเลขานุการเป็นผู้จัดทำเองทั้งหมด ซึ่งบางหัวข้อเลขานุการยังไม่เข้าใจปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา — ใช้เวลาในการปิดเอกสาร CAR เกินกว่า 2 สัปดาห์ ขอให้ทุกโครงการสละเวลาเพื่อแก้ไขเอกสาร CAR ซึ่งเป็นการแก้ไขวิธีการทำงานของทีมตัวเองด้วย	ทุกฝ่าย	-
11.2	คุณจิตรีย์แจ้งแผนการตรวจเข้าตรวจสอบระบบ Filing System ของโครงการและฝ่ายต้นทุน จะเริ่มเข้าตรวจตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน 2564 เป็นต้นไป	QMR	16/06/64
11.3	คุณพิรวัสส์ได้รายงานสรุปผลการตรวจ EH&S Audit และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนก EH&S เพื่อให้ทุกโครงการได้รับทราบ (ตามเอกสารแนบ 10)	บันทึก	-
11.4	คุณฉัฐพลได้แจ้งรายละเอียด วัตถุประสงค์ และแผนการเข้าตรวจ Contractual Technical Audit ให้ที่ประชุมรับทราบ โดยจะเริ่มเข้าตรวจในแต่ละโครงการประมาณกลางเดือนกรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป	บันทึก	-
12	<u>การประชุมครั้งต่อไป</u>	-	-
12.1	การประชุมครั้งต่อไปจะแจ้งให้ทราบภายหลัง	บันทึก	-

รายงานการประชุมนี้เป็นความเข้าใจเนื้อหาการประชุมของผู้บันทึก หากมีความเห็นใดๆ กรุณาแจ้งให้ผู้บันทึกทราบภายใน 7 วัน ตามปฏิทินนับจากได้รับรายงานการประชุมนี้ มิฉะนั้นจะถือว่ารายงานการประชุมนี้เป็นที่ยอมรับโดยผู้ที่ได้รับ