



รายงานการประชุม

เรื่อง :	การทบทวนของฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2564	
วันและเวลา :	วันศุกร์ที่ 10 กันยายน 2564 เวลา 09.00 – 18.00 น. วันศุกร์ที่ 17 กันยายน 2564 เวลา 13.00 – 18.00 น.	
สถานที่ :	ประชุมทางวิดีโอ (Video Conference ผ่านโปรแกรม ZOOM)	
ผู้เข้าร่วมประชุม:	คุณนพพล ใจชื่อ	ประธาน
	คุณณัฐพล แสงสวัสดิ์	กรรมการผู้จัดการ
	คุณจิตาธิปไตย รัชชชิต	กรรมการ / ผู้จัดการ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ
	คุณสุชาติ ลัทธธรรม	กรรมการ / ผู้จัดการ – โครงการ Blue Canyon Home 1
	คุณปกาสิต เวียร่า	กรรมการ
	คุณเอก พัฒนพิชัย	กรรมการ
	คุณไพบุลย์ วงศ์นิธิสมบุญ	กรรมการ / ผู้จัดการ – โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานอัยการจังหวัด ชัยนาทฯ
	คุณวิวัฒน์ แก้วสุข	กรรมการ
	คุณสุจิตรา ชินหอม	กรรมการ
	คุณนภาพรรณ เพชรจำรัส	กรรมการ
	คุณพิทักษ์ พานแก้ว	ผู้จัดการ – โครงการ / โครงการ Block I Phase 1 and Walking Street
	คุณสมพงษ์ สุเมธีวรกร	ผู้จัดการ – โครงการ The Unicorn
	คุณสุทธิพงษ์ ลิ้มปิจักร์	ผู้จัดการ – โครงการ S38
	คุณธงชาติ สมบัติคำไร	ผู้จัดการ – โครงการ One City Centre
	คุณสุจิต อ่อนศรี	ผู้จัดการ – โครงการ
	คุณชัชวาล พรหมรัตนกุล	ผู้จัดการ – โครงการ
	คุณบัณฑิต สุขกสิกร	ผู้จัดการ – โครงการ บ้านทองสิมา
	คุณอำนาจ ขวัญวงษ์เปรม	ผู้จัดการ – โครงการ Summit Tower
	คุณชัยภูมิ สีเผือก	ผู้จัดการ – โครงการ Andaz Resort Pattaya
	คุณสุรฉัตร ภูมิพันธุ์	ผู้จัดการ – โครงการ Rama 3 Road, Soi 26
	คุณกฤษฎิ์ นาคทอง	ผู้จัดการ – โครงการ Novotel Bangkok Future Park Rangsit / Future City Infrastructure
	คุณธงชัย ตั้งสุรสรณ์	ผู้จัดการ – โครงการ แพลทินัม มาร์เก็ต (เฟส 2)
	คุณวุฒิเลิศ ทองดี	ผู้จัดการ – โครงการ สวัสดิการที่พักอาศัย สถานที่ทำงาน และศูนย์บริการ สำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร / ตำบล บางกระสอบ จังหวัดนนทบุรี



คุณพจน์ย์ พรหมแพร	ผู้จัดการ – ต้นทุน
คุณพีรวัส สังขะวร	ผู้จัดการ – ความปลอดภัย
คุณพรรณภา นามิณ	เจ้าหน้าที่ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ
คุณต้องกมล ชูริกันนท์	เจ้าหน้าที่ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ

ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม:

-

บันทึกโดย:

คุณจิตติชัย รมยะไชยศิริ กรรมการ / ผู้จัดการ – ตัวแทนบริหารคุณภาพ

ตรวจสอบโดย :

คุณณัฐพล แสงสวัสดิ์ กรรมการผู้จัดการ

สำเนาเรียน :

ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน

เอกสารแนบ:

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



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่																														
1	วัตถุประสงค์การประชุม	-	-																														
1.1	— เพื่อทบทวนประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ — เพื่อการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง — เพื่อรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน — เพื่อรายงานสถานการณ์แก้ไขปัญหในระบบคุณภาพภายใน — เพื่อรายงานผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา	บันทึก	-																														
2	วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งที่ 1/2564	-	-																														
2.1	ไม่มีความเห็นในรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา จึงถือว่าผู้ที่ได้รับยอมรับรองรายงานการประชุมดังกล่าว	บันทึก	-																														
3	วาระที่ 2 รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) และรายงานสถานการณ์แก้ไขปัญหในระบบ	-	-																														
3.1	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปรายชื่อแผนก/ ฝ่าย/ โครงการที่ได้รับการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) ครั้งที่ 2/2564 มีดังนี้ <table><tr><th>กลุ่มที่</th><th>โครงการ / ฝ่าย / แผนก</th></tr><tr><td>1</td><td>S38</td></tr><tr><td>2</td><td>Future City Infrastructure</td></tr><tr><td>3</td><td>Block I Phase 1 and Walking Street</td></tr><tr><td>4</td><td>บ้านทองสิมา</td></tr><tr><td>5</td><td>Novotel Bangkok Future Park Rangsit</td></tr><tr><td>6</td><td>One City Centre</td></tr><tr><td>7</td><td>Summit Tower</td></tr><tr><td>8</td><td>Platinum Market (Phase 2)</td></tr><tr><td>9</td><td>ฝ่ายต้นทุน</td></tr><tr><td>10</td><td>Andaz Resort Pattaya</td></tr><tr><td>11</td><td>The Unicorn</td></tr><tr><td>12</td><td>Meko Hospital</td></tr><tr><td>13</td><td>Rama 3 Road, Soi 26</td></tr><tr><td>14</td><td>กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และแผนกจัดซื้อ</td></tr></table>	กลุ่มที่	โครงการ / ฝ่าย / แผนก	1	S38	2	Future City Infrastructure	3	Block I Phase 1 and Walking Street	4	บ้านทองสิมา	5	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	6	One City Centre	7	Summit Tower	8	Platinum Market (Phase 2)	9	ฝ่ายต้นทุน	10	Andaz Resort Pattaya	11	The Unicorn	12	Meko Hospital	13	Rama 3 Road, Soi 26	14	กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และแผนกจัดซื้อ	บันทึก	-
กลุ่มที่	โครงการ / ฝ่าย / แผนก																																
1	S38																																
2	Future City Infrastructure																																
3	Block I Phase 1 and Walking Street																																
4	บ้านทองสิมา																																
5	Novotel Bangkok Future Park Rangsit																																
6	One City Centre																																
7	Summit Tower																																
8	Platinum Market (Phase 2)																																
9	ฝ่ายต้นทุน																																
10	Andaz Resort Pattaya																																
11	The Unicorn																																
12	Meko Hospital																																
13	Rama 3 Road, Soi 26																																
14	กรรมการผู้จัดการ, แผนก QMR, แผนกพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายบุคคล และแผนกจัดซื้อ																																
3.2	โครงการ / ฝ่าย / แผนก ได้รายงานข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้ 1) สรุปรายละเอียดการดำเนินการของโครงการ / ฝ่าย / แผนก 2) รายงานผลการดำเนินการตาม KPIs ของโครงการ / ฝ่าย / แผนก ครั้งที่ 2/2564																																

ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	3) รายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2564 และการเปรียบเทียบการได้รับ CAR ของโครงการ / ฝ่าย / แผนกจากการตรวจที่ผ่านมาจนถึงครั้งนี้ 4) รายงานสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ของโครงการ / ฝ่าย / แผนกและยังถูกแก้ไขอย่างไม่ประสิทธิผล 5) ปัญหาเรื่องอื่นๆ ของโครงการ / ฝ่าย / แผนก (เอกสารแนบ 1)		
3.3	จากรายงานสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ของโครงการ / ฝ่าย / แผนก และยังถูกแก้ไขอย่างไม่ประสิทธิผล ในข้อ 3.2 ที่ประชุมได้สรุปหาแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ดังนี้		
	โครงการ	ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหา
	1. S38	1. ใช้แบบฟอร์มไม่เป็นปัจจุบัน <	



ท	รายละเอียด			โดย	วันที่
			โครงการ รวมทั้งระบุมาตรการในการแก้ไขครบถ้วนหรือไม่ 2. ให้มีการออกจดหมายแจ้งเตือนความล่าช้าตาม Format ที่บริษัทกำหนด		
	2. Future City Infrastructure	1. ไม่ได้สำเนาเอกสารให้เจ้าของโครงการรับทราบ 2. ไม่มีการจัดทำเอกสาร Variation Assessment 3. บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน	1. กรณีที่เลขานุการทำไม่ทัน ควรให้ทีมงานในโครงการช่วยเหลือกันเอง 2. ฝึกให้ผู้ควบคุมงานทำเอกสาร แนะนำการทำงานเพื่อช่วยเหลืองานเลขานุการแบบบูรณาการ ฝึกให้คิดนอกกรอบ ไม่คิดว่าเป็นไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง 1. กรณีที่โครงการไม่มี QS ในการทำราคางานเปลี่ยนแปลง ควรมีการนำเสนอวิธีและขั้นตอนในส่วนที่โครงการคิดว่าสามารถทำได้ให้เจ้าของโครงการเห็นชอบ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร 1. กรณีที่เลขานุการทำไม่ทัน ควรให้ทีมงานในโครงการช่วยเหลือกันเองในส่วนนี้ 2. ฝึกให้ผู้ควบคุมงานทำเอกสาร และแนะนำการทำงานเพื่อช่วยเหลืองานเลขานุการ		
	3. Block I Phase 1 and Walking Street	1. ผู้รับเหมาไม่จัดส่ง Weekly Report	1. ติดตามให้ผู้รับเหมามีการจัดส่งล่วงหน้า และสามารถจัดส่ง Weekly Report ทาง		



ท.	รายละเอียด	โดย	วันที่
	2. ไม่มีการติดตามเอกสารที่เลขกำหนด		อีเมลล์ก่อนการประชุมได้เพื่อให้ทาง PAC ตรวจสอบข้อมูลก่อน แล้วจึงส่งเป็นเอกสารในภายหลัง 2. มีการบันทึกการติดตามในรายงานการประชุมทุกครั้งและระบุกำหนดเวลาการจัดส่งให้ชัดเจนเพื่อเป็นหลักฐาน 3. หากผู้รับเหมายังไม่มีการจัดส่งรายงานเลข ให้เรียกผู้บริหารของทางผู้รับเหมามาเตือน 4. ดูในเอกสาร TOR ว่ามีการระบุจะต้องจัดทำหรือไม่ และให้ออกเอกสาร NCR หากยังไม่แก้ไขเสนอให้หักจากการเบิกผลงานในหัวข้อ Pre-lim (ซึ่งในกรณีที่เป็นการปรึกษาจะมีการปรึกษากับทางเจ้าของโครงการก่อนว่าสามารถทำได้หรือไม่) 1. ให้เลขานุการ Print Log File เฉพาะรายการที่ค้างเพื่อนำมาตรวจสอบและติดตาม 2. จัดระบบการติดตามเอกสารที่เลขกำหนดการตอบกลับให้เป็น Regular 3. กรณีที่มีการตอบกลับจากผู้ขอแบบทางอื่นๆ พยายามสื่อสารกันภายในทีมงานเพื่อถ่ายทอดข้อมูล



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	3. ไม่พบการมอบหมายให้ผู้อื่นฯ ลงนามในเอกสารแทนผู้จัดการ-โครงการ 4. บ้านทองสีมา		
	1. ให้เข้าใจตรงกัน 1. จัดทำเป็นเอกสารภายในแจ้งว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการลงนามในเอกสารต่างๆ กรณีที่ผู้จัดการ-โครงการไม่สามารถลงนามได้ 2. ในการประชุม Internal Meeting ให้นำ Checklist สิ่งที่ต้องดำเนินการในโครงการ มาเช็คว่ามีรายการใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการบ้าง 1. ไม่พบการจัดส่งเอกสารให้ผู้ออกแบบอนุมัติตามที่มีการกำหนดจากผู้ออกแบบ 2. ผู้รับเหมาไม่จัดส่งเอกสารขอทำงานล่วงหน้าล่วงหน้า 1. หากมีข้อสรุปใดๆ จากผู้ออกแบบ ควรมีการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในเอกสารเพื่อใช้ในการอ้างอิง 2. เนื่องจากโครงการนี้ผู้ออกแบบทางเจ้าของโครงการว่าจ้างเอง ไม่มีระบบใดๆ เกี่ยวกับการทำเอกสาร ดังนั้น หากมีเอกสารใดๆ ก็ตามที่ต้องขอความเห็นหรืออนุมัติ ควรมีการจัดการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าของโครงการ, ผู้ออกแบบ และผู้รับเหมาเพื่อหาข้อสรุปและทำการบันทึกสิ่งที่เห็นชอบร่วมกันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิง 1. แจ้งให้ผู้รับเหมาจัดส่งเอกสารขอทำงานล่วงหน้าให้แต่ละวันมาเลย หากไม่มีการทำงานค่อยยกเลิก		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
		เอกสาร			
	5. Novotel Bangkok Future Park Rangsit	1. บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน 2. ไม่มีการติดตาม เอกสารที่ค้างค้าง การตอบกลับ 3. ไม่พบการบันทึก กรณีงานล่าช้าไป จากแผนงาน	1. กรณีที่เลขานุการทำให้ทัน ควรให้ทีมงานในโครงการ ช่วยเหลืองานกันเองใน ส่วนนี้ 2. ฝึกให้ผู้ควบคุมงานทำ เอกสาร และแนะนำการทำงานเพื่อช่วยเหลืองาน เลขานุการ 1. ให้เลขานุการ Print Log File เฉพาะรายการที่ค้างค้าง เพื่อนำมาตรวจสอบและ ติดตาม 2. จัดระบบการติดตาม เอกสารที่เลขกำหนดการ ตอบกลับให้เป็น Regular 3. กรณีที่มีการตอบกลับจาก ผู้ออกแบบทางอื่นๆ พยายามสื่อสารกันภายใน ทีมงานเพื่อถ่ายทอดข้อมูล ให้เข้าใจตรงกัน 1. กรรมการจะต้องตรวจสอบ รายงานการประชุม Site Meeting หรืออื่นๆ ว่าได้ บันทึกความล่าช้าของแต่ละ งาน และภาพรวมของทั้ง โครงการ รวมทั้งระบุ มาตรการในการแก้ไข ครบถ้วนหรือไม่ 2. ให้มีการออกจดหมายแจ้ง เดือนความล่าช้าตาม Format ที่บริษัทกำหนด		
	6. One City Centre	1. บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน	1. ผู้จัดการ-โครงการมีการสุ่ม ตรวจสอบเอกสารของ เลขานุการอย่างสม่ำเสมอ		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
			2. ให้เลขานุการจัดทำ Checklist งานคงค้าง (กรณีงานหลุดบ่อยๆ เพื่อ Remind) ในแต่ละวัน และรายงานการทำงานในแต่ละวันให้ ผู้จัดการ-โครงการ ลงชื่อรับทราบ		
	7. Summit Tower	ไม่มี	ไม่มี		
	8. Platinum Market (Phase 2)	1. บันทึก Log File และการจัดเก็บเอกสารในไฟล์กลางไม่เป็นปัจจุบัน 2. ไม่พบข้อตกลงกับผู้ออกแบบว่า ต้องการอนุมัติ Shop Drawing และ Material รายการใดบ้าง	1. กรณีพนักงานต้อง Work From Home ให้ปรึกษาการใช้โปรแกรม Remote เข้าทำงานในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ Office กับแผนก Computer เพื่อป้องกันการนำไฟล์กลับไปทำงานที่บ้านและนำกลับมา Safe ข้อมูลในเครื่องที่ Office ไม่ครบถ้วน 1. กรณีที่มีการตกลงกับผู้ออกแบบหรือเจ้าของโครงการในการประชุม แล้วจะต้องบันทึกเนื้อหาข้อมูลที่ตกลงไว้ในรายงานการประชุมเพื่อใช้อ้างอิง โดยกรรมการ-โครงการ จะต้องตรวจสอบเนื้อหาในรายงานการประชุมว่ามีการบันทึกครบถ้วนหรือไม่ 2. ในการประชุม Internal Meeting ให้นำ Checklist สิ่งที่ต้องดำเนินการในโครงการ มาเช็คว่ามีรายการใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการบ้าง 3. กรณีที่ไม่เข้าใจเรื่องเอกสาร		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
			หรือขั้นตอนการทำงาน สามารถให้ QMR อธิบาย หรืออบรมได้		
9. ฝ่ายต้นทุน	1. แผนการประมุล งานไม่เป็นปัจจุบัน	1. เมื่อมีการประชุมโครงการ หรือ Site Meeting ต้องมี การรายงานการเปลี่ยน แปลงแผนการประมุล ทำ การ Update แผน และ จัดส่งให้โครงการเพื่อแนบ ในรายงานการประชุมทุก ครั้ง โดยผู้จัดการ-โครงการ จะต้องติดตามแผนการ ประมุลจากฝ่ายต้นทุนทุก ครั้ง	1. 1. เมื่อมีการประชุมโครงการ หรือ Site Meeting ต้องมี การรายงานการเปลี่ยน แปลงแผนการประมุล ทำ การ Update แผน และ จัดส่งให้โครงการเพื่อแนบ ในรายงานการประชุมทุก ครั้ง โดยผู้จัดการ-โครงการ จะต้องติดตามแผนการ ประมุลจากฝ่ายต้นทุนทุก ครั้ง		
	2. กรณีงบประมาณ ของโครงการเกิน งบที่ตั้งไว้ไม่พบ การออกจดหมาย เพื่อแจ้งให้เจ้าของ โครงการรับทราบ	1. กำหนดให้มีเรื่องแผนการ ประมุลงาน เพื่อให้มีการ Update แผนการประมุล งานเสมอ	1. กำหนดให้ออกจดหมาย แจ้งให้เจ้าของโครงการ รับทราบทุกครั้ง		
		2. กรณีที่มีการแจ้งให้ลูกค้า รับทราบทางอีเมลแล้ว และ รอสรุปจากทางเจ้าของ โครงการหากเกิน 1 สัปดาห์ จะทำการออกจดหมายแจ้ง ให้ลูกค้ารับทราบเลย	2. กรณีที่มีการแจ้งให้ลูกค้า รับทราบทางอีเมลแล้ว และ รอสรุปจากทางเจ้าของ โครงการหากเกิน 1 สัปดาห์ จะทำการออกจดหมายแจ้ง ให้ลูกค้ารับทราบเลย		
10. Andaz Resort Pattaya	1. ไม่มีการติดตาม เอกสารที่ค้าง การตอบกลับ	1. ให้เลขานุการ Print Log File เฉพาะรายการที่ค้าง เพื่อนำมาตรวจสอบและ ติดตามทุกสัปดาห์	1. ให้เลขานุการ Print Log File เฉพาะรายการที่ค้าง เพื่อนำมาตรวจสอบและ ติดตามทุกสัปดาห์		
		2. จัดระบบการติดตาม เอกสารที่เลขกำหนดการ ตอบกลับให้เป็น Regular	2. จัดระบบการติดตาม เอกสารที่เลขกำหนดการ ตอบกลับให้เป็น Regular		



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	2. ไม่ได้นำหัวข้อหรือเอกสารที่ผู้รับเหมาจะต้องจัดส่งหลังจากการประชุม Kick Off Meeting มาติดตามต่อในการประชุม Site Meeting 3. ผู้รับเหมาไม่จัดส่ง Weekly Report ล่วงหน้าให้ตรวจสอบก่อนการประชุม		3. กรณีที่มีการตอบกลับจากผู้ออกแบบทางอื่นๆ พยายามสื่อสารกันภายในทีมงานเพื่อถ่ายทอดข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน 1. หลังจากการประชุม Kick Off Meeting จะต้องให้ผู้รับเหมาแต่ละรายเข้าร่วมประชุม Site Meeting ครั้งแรกของแต่ละรายเสมอ เพื่อให้มีการติดตามหัวข้อหรือรายการเอกสารที่ผู้รับเหมาแต่ละรายจะต้องจัดส่ง และให้คงค้างหัวข้อการติดตามไว้ก่อน 2. กรณีที่ลืมนำข้อมูลจาก Kick Off Meeting มาติดตาม ให้กลับไปตรวจสอบข้อมูลว่ารายการใดบ้างที่ยังคงค้างการจัดส่งให้นำมาติดตามในการประชุมในครั้งต่อไปได้เลย 3. เพิ่มหัวข้อในรายงานการประชุมของผู้รับเหมาแต่ละรายเป็นวาระพิเศษเพื่อใช้ในการติดตาม 1. ติดตามให้ผู้รับเหมา มีการจัดส่งล่วงหน้า และสามารถจัดส่ง Weekly Report ทางอีเมลล์ก่อนการประชุมได้ เพื่อให้ทาง PAC ตรวจสอบข้อมูลก่อน แล้วจึงส่งเป็นเอกสารในภายหลัง 2. มีการบันทึกการติดตามในรายงานการประชุมทุกครั้ง



ท	รายละเอียด			โดย	วันที่
			และระบุกำหนดเวลาการจัดส่งให้ชัดเจนเพื่อเป็นหลักฐาน 3. หากผู้รับเหมายังไม่มีการจัดส่งรายงานเลข ให้เรียกผู้บริหารของทางผู้รับเหมามาเตือน 4. ออกเอกสาร NCR เพื่อไม่ให้เบิกผลงานในหัวข้อ Pre-lim		
	11. The Unicorn	1. ไม่พบการนำมาตรการมาใช้ กรณีที่ NCR ปิด ไม่ตรงตามกำหนด 2. พบเอกสาร Request For Inspection ค้าง การตอบกลับหลายฉบับ 3. ผู้รับเหมาไม่จัดส่ง Daily Request, Daily Report, Monthly Report และ ไม่มีการติดตาม	1. กรณีที่ NCR ที่เคย กำหนดการปิด และไม่ได้ นำ NCR ดังกล่าวมาหัก ผลงานออก สามารถนำมาหักย้อนหลังได้ 1. กรณีพนักงานต้อง Work From Home ให้ผู้รับเหมาจัดส่งเอกสารเป็น Soft File และ ส่ง Hard Copy มาภายหลังได้ 2. การตรวจงานทาง Online จะต้องกำหนดวิธีการให้ชัดเจน และทำตามขั้นตอนให้ครบถ้วน และนำข้อมูลที่ได้ตรวจทาง Online ทั้งหมด มา Print เพื่อปิดเอกสาร 1. มีการบันทึกการติดตามในรายงานการประชุมทุกครั้ง และระบุกำหนดเวลาการจัดส่งให้ชัดเจนเพื่อเป็นหลักฐาน 2. หากผู้รับเหมายังไม่มีการจัดส่งรายงานเลข ให้เรียกผู้บริหารของทางผู้รับเหมา		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
			มาเดือน 3. ออกเอกสาร NCR เพื่อไม่ให้เบิกผลงานในหัวข้อ Pre-lim		
	12. Meko Hospital	ไม่มี	ไม่มี		
	13. Rama 3 Road, Soi 26	1. Staff Allocation ไม่ Update 2. ไม่พบการจัดทำ Drawing Register	1. กรณีที่แผนงานมีการปรับ จะต้องทำการ ปรับ Staff Allocation ทุกครั้ง เพื่อเป็นยืนยันค่าบริการและงบประมาณ Overall ให้เจ้าของโครงการรับทราบ และควรให้มีการปรับ Staff Allocation ล่วงหน้า 1 เดือนก่อนมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตาม เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่อยู่ต่อไปจะต้องได้รับค่าบริการ 2. การนำเสนอแผนบุคลากร ให้ทางเจ้าของโครงการ พิจารณาในแต่ละครั้ง ควร มีการบันทึกเพื่อใช้ในการ อ้างอิง 1. ตรวจสอบว่าผู้ออกแบบมี การจัดทำให้หรือไม่ และ ผลักดันให้ผู้ออกแบบเป็นผู้ จัดทำให้ถูกต้อง และหาก ผู้ออกแบบไม่จัดทำ ทีมงาน โครงการจะต้องเป็นผู้จัดทำ เอง 2. ผู้จัดการ-โครงการจะต้อง ทราบว่ามีการจัดเก็บแบบ และ Drawing Register ไว้ ในไฟล์กลางครบและ เรียบร้อยหรือไม่ และการ		



ที่	รายละเอียด			โดย	วันที่
		3. รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงไม่เป็นปัจจุบัน และเนื้อหาของความเสี่ยงยังไม่ชัดเจน	Monitor อยู่ตลอด 1. ให้ระบุความเสี่ยงทุกหัวข้อให้ชัดเจน และกรรมการ-โครงการช่วยตรวจสอบว่าเนื้อหาถูกต้องหรือไม่ 2. กรณีไม่เข้าใจวิธีการจัดทำให้ปรึกษาทางกรรมการ-โครงการหรือทีม QMR		
3.4	คุณณัฐพล ได้กล่าวถึงการแชร์ข้อมูลที่น่าสนใจของแต่ละโครงการ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตกับโครงการอื่นๆ โดยขอให้แต่ละ โครงการจดจำหัวข้อไว้และเมื่อเกิดขึ้นกับโครงการใดๆ ก็ให้สอบถามข้อมูลระหว่างกันได้กับผู้จัดการ – โครงการ หรือกรรมการได้ดังนี้				
	โครงการ	รายละเอียด			
	1. S38	ประเด็นการหยุดงานของผู้รับเหมา กรณีที่โครงการยังไม่แล้วเสร็จ มีวิธีการรับประกันผลงานอย่างไร เนื่องจากยังไม่ทราบว่าสร้างต่อเมื่อไร ผู้รับเหมาจะเป็นรายเดิมมาได้สร้างต่อหรือไม่ และกรณีที่ผู้รับเหมารายใหม่เข้ามาก่อสร้างต่อ จะมีการรับประกันผลงานอย่างไร ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจมาก โดยทางโครงการ S38 ได้มีการสรุปวิธีการรับประกันผลงานไว้แล้ว สามารถสอบถามข้อมูลและวิธีการดำเนินการได้ที่ คุณสุทธิพงษ์/ คุณไพบูลย์/ คุณวิวัฒน์			
	2. Future City Infrastructure	ไม่มี			
	3. Block I Phase 1 and Walking Street	ในกรณีที่เป็งานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานที่มีระเบียบคล้ายราชการ โดยปกติจะกำหนดให้จัดทำ เอกสาร และมีขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องจัดทำ ดังนี้ 1. จัดทำหนังสือมอบอำนาจจากกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในสัญญาให้ผู้จัดการ-โครงการเป็นผู้ลงนามในเอกสารของโครงการ โดยมีตัวอย่างเอกสารที่คุณจิตรีย์ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งเป็นของโครงการสวัสดิการที่พักอาศัย ข้าราชการฯ สามารถขอข้อมูลได้ 2. จัดทำหนังสือแจ้งรายชื่อบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในโครงการ (โดยเอกสารข้อที่ 1 และ 2 มีตัวอย่างเอกสารที่คุณจิตรีย์ได้จัดทำไว้แล้ว ซึ่งเป็นของ โครงการสวัสดิการที่พัก			



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
		อาศัยข้าราชการฯ และ โครงกรสำนักงานอัยการฯ จังหวัด ชัยนาท) 3. กำหนดขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องดำเนินการในโครงการ ได้แก่ — การกำหนดวันตัดผลงานในแต่ละเดือนที่ต้องจัดทำรายงานประจำเดือน — การกำหนดวันประชุมส่งมอบผลงาน — การกำหนดวันส่งใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บค่าบริการ — การกำหนดวันที่จะได้รับค่าบริการ 4. ให้ QMR เพิ่มหัวข้อการกำหนดขั้นตอนที่ต้องดำเนินการสำหรับโครงการที่เป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานที่มีระเบียบคล้ายราชการ ใน Checklist สิ่งที่ต้องดำเนินการในโครงการทั้งหมด และมีการถ่ายทอดวิธีการดำเนินการให้โครงการต่างๆ ที่มีลักษณะนี้ได้รับทราบ 5. ทีมงานโครงการจะต้องอ่านสัญญา /TOR อย่างละเอียดว่าโครงการจะต้องทำอะไรบ้าง แต่ต้องปฏิบัติตามที่ระบุให้ครบถ้วนและตรงตามสัญญา / TOR		
	4. บ้านทองสิมา	ผู้รับเหมาเป็น Design and Built มีปัญหาเรื่องภาพที่นำมาเสนอราคาถูกค่า และเมื่อก่อสร้าง ผู้รับเหมาจะของานเพิ่ม ดังนั้นตอนที่ผู้รับเหมา Present งาน จะต้องถามว่ามีงานเพิ่มหรือไม่		
	5. Novotel Bangkok Future Park Rangsit	ขั้นตอนการจบงานของโครงการประเภทโรงแรมที่จะไม่เหมือนกับโครงการอื่นๆ ซึ่งจะมี Status ใกล้เคียงอยู่ ณ ตอนนี้ 3 โครงการ ได้แก่ Novotel Bangkok Future Park Rangsit, Andaz Resort Pattaya, Travelodge Hotel แต่โครงการ Travelodge Hotels ทางลูกค้าตัดสินใจจะไปทำต่อในช่วงท้ายเอง ดังนั้นอยากให้มีการถ่ายทอดข้อมูลการดำเนินการให้กัน เนื่องจากวิธีการจบโครงการคล้ายกัน		
	6. One City Centre	ไม่มี		
	7. Summit Tower	ทาง NS แจ้งให้ศึกษาโครงการอื่นๆ ที่ตลาดบ่อยๆ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดกับโครงการนี้ต่อไป		
	8. Platinum Market (Phase 2)	1. พบว่า Specification ที่เป็นภาษาอังกฤษ พนักงานจะไม่ยอมอ่าน		



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	2. กรณีทีมงานไม่อ่านสัญญา — ให้ทาง Acadis (QS) ช่วยแนะนำในเรื่องสัญญา — ขอบเขตในสัญญาของผู้รับเหมาแต่ละรายต้องแม่นยำ และศึกษาว่าผู้รับเหมาแต่ละรายทำอะไร แค่นั้น อย่างไร รวมถึงเงื่อนไขพิเศษต่างๆ 3. ให้วิศวกรหาว่าเรื่องไหนจะมีประเด็นแก้ไขให้รู้เรื่องนั้นก่อน จ้างจังหวะให้ได้ว่าเป็น Issue ของใคร		
9. ฝ่ายต้นทุน	1. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลกรในการปฏิบัติงาน และการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างพนักงานไม่ดี ข้อมูลที่จะดำเนินการต่อไม่ครบถ้วน และมีผลทำให้ลูกค้า Complain ทางคุณณัฐพลขอให้จัดทำเป็น Action Plan ว่าควรทำอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหานี้ขึ้นอีก 2. การจัดทำข้อมูล Final Account สำหรับโครงการที่ยังไม่จบโครงการ และการสรุปการรับประกัน ให้ทางฝ่ายต้นทุนทำข้อมูลส่งให้ทาง QMR เพื่อนำไปใส่หัวข้อข้อมูล Knowledge		
10. Andaz Resort Pattaya	1. การบริหารสัญญาผู้รับเหมาหลายรายมีปัญหาที่ไม่ครอบคลุมทั้งหมดและกว่าจะทราบเมื่องานต่างๆ ใกล้ถึงกำหนดแล้ว จะต้องศึกษาขอบเขตของงานที่ไม่รวมของ แต่ละผู้รับเหมา ก่อนเกิด VO 2. ถ้ามีโอกาสขอเข้าร่วมในการประชุมเพื่อให้ทราบปัญหา และแนะนำได้ อย่าเจิบที่จะเสนอตัวเข้าไปช่วยในงาน Package ที่เหลือ 3. สิ่งที่จะต้องช่วยแนะนำในช่วงประชุมคือ ขอบเขตการทำงาน, เวลาจะเข้าได้เมื่อไร, CPC, Handover, Safety, ค่า Overtime, สำนักงานสนามฯลฯ		
11. The Unicorn	ขอให้ปรับปรุงเรื่องการจัดส่งปิดแก้ไข CAR อยากให้จัดส่งเข้ามา ไม่ใช่ไม่จัดส่งเอกสารเลย		
12. Meko Hospital	ไม่มี		
13. Rama 3 Road, Soi 26	1. โครงการนี้ลักษณะเป็น Freehold สามารถอนุญาตเป็น 1 โครงการ (โรงแรมและคอนโดมิเนียมอยู่ด้วยกัน) โดยให้โรงแรมเป็นผู้เช่าของคอนโดมิเนียม เนื่องจากไม่อยากจะเสียพื้นที่รอบคอบตามกฎหมาย 6 เมตร 2. โครงการนี้มีการ Combine BIM ได้สมบูรณ์มาก มีการนำแบบงานตกแต่งภายในมา Combine BIM ด้วย		



ที่	รายละเอียด				โดย	วันที่														
		3. ทางคุณนพดลแนะนำเรื่องข้อควรระวังกรณีศึกษาของโครงการ Asthon กรณีที่ทำอะไรที่ไม่เข้าใจหรือสับสนเสี่ยงศาลสามารถตัดสินแข่งกับทาง ททท. ได้ 4. การยื่นขออนุญาต การ Monitor จะต้องเน้นการป้องกันปัญหาที่จะเกิด 5. การบริหารจัดการซื้อจัดจ้างถูกทำโดยบริษัทอื่นๆ ทาง PAC ส่วนใหญ่จะละเอียดในส่วนนี้ ซึ่งเป็น Skill ในแง่การบริหารจัดการ การเข้าใจสัญญา เข้าใจความสำคัญว่าตรงไหน และเมื่อมาบริหารจัดการทำสัญญาต้องทราบเรื่องประมวลของโครงการเพื่อรับทราบผลประโยชน์ของเจ้าของโครงการ และเพื่อลดข้อขัดแย้งในการก่อสร้าง																		
	14. งานที่ให้บริการกับทาง รพส.	1. ผู้รับเหมาจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานให้กับทางผู้ควบคุมงาน ไม่ตรงตาม TOR และเกิดปัญหาขึ้นระหว่างผู้รับเหมาและผู้ควบคุมงาน เนื่องจากการสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งอาจจะเกิดจากไม่มีการประชุมแต่มีความสัมพันธ์กับทางเจ้าของโครงการ ผู้รับเหมาที่มีความคิดว่าผู้ควบคุมงานรีดไถ ดังนั้นจึงต้องพยายามอธิบายให้มากๆ 2. ปัญหาจัดส่งเอกสารต่างๆ ผ่านเลขานุการกรรมการตรวจการจ้างแล้วไม่ถึง เสนอให้แจ้งผ่านกลุ่มไลน์ว่าจะมีเอกสารใดไปส่งบ้าง เพื่อให้ทางกรรมการรับทราบเบื้องต้น หรือโทร.กลับไปถามผู้ที่จะส่งถึงว่าได้รับเอกสารหรือไม่ 3. การปฏิบัติงานต้องทำตาม TOR อย่างเคร่งครัด ต้องอ่าน TOR และสัญญาทั้งหมด บังคับให้ผู้รับเหมาทำตามสัญญา เนื่องจากจะเกิดผลรุนแรงในอนาคตได้																		
3.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปภาพรวมเรื่องรายการที่ไม่สอดคล้อง / ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละฝ่าย / แผนก / โครงการ ตามลำดับ ดังเอกสารสรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 2/2564 (เอกสารแนบ 2)				บันทึก	-														
3.3	คุณจิตรีย์ได้รายงานถึงสถานการณ์การปิดเอกสาร CAR และจำนวน Observation ที่ได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) ครั้งที่ 2/2564 ดังนี้ - เอกสาร CAR <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>S38</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>2</td></tr></table>				โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR			OBS	ได้รับ	ปิดแล้ว	คงเหลือ	ได้รับ	S38	3	3	0	2	บันทึก	-
โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR			OBS																
	ได้รับ	ปิดแล้ว	คงเหลือ	ได้รับ																
S38	3	3	0	2																



ที่	รายละเอียด					โดย	วันที่
	โครงการ / ฝ่าย / แผนก	CAR			OBS		
		ได้รับ	ปิดแล้ว	คงเหลือ	ได้รับ		
	Future City Infrastructure	13	8	5	5		
	Block I Phase 1 and Walking Street	10	9	1	2		
	บ้านทองสิมา	6	6	0	2		
	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	14	4	10	1		
	One City Centre	3	3	0	4		
	Summit Tower	4	3	1	6		
	Platinum Market (Phase 2)	11	2	9	7		
	ฝ่ายต้นทุน	2	2	0	3		
	Andaz Resort Pattaya	4	4	0	1		
	The Unicorn	13	0	13	3		
	Meko Hospital	0	0	0	1		
	Rama 3 Road, Soi 26	3	3	0	0		
	กรรมการผู้จัดการ	0	0	0	0		
	แผนก QMR	0	0	0	0		
	แผนกพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0		
	ฝ่ายบุคคล	1	1	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 16/09/64 และพบโครงการที่ยังจัดส่งเอกสารการปิด CAR ยังไม่ครบ ขอให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 20/09/64					ทุกฝ่าย	02/10/63
4	วาระที่ 3 สรุปภาพรวมผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน					=	=
4.1	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2564 ดังนี้					บันทึก	-
	รายการ	จำนวน	ปิด	คงเหลือ	ประสิทธิภาพการปิด (%)		
	CAR	87	48	39	54.55		



ที่	รายละเอียด					โดย	วันที่
	OBS	37	-	-	-		
4.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพครั้งที่ 1/2564 พบที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดดังต่อไปนี้					บันทึก	-
	ที่	ข้อกำหนดที่	เรื่อง		จำนวน %		
	1	8.5.1	การควบคุมการบริการ		32.74		
	2	8.5.2	การบ่งชี้และสอบกลับ		15.04		
	3	8.1	การกำหนดกระบวนการและเกณฑ์ที่ยอมรับได้		13.27		
	4	7.5.3	การควบคุมเอกสารข้อมูล		7.96		
	5	6.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ระดับ และกระบวนการที่จำเป็นต่อระบบการจัดการ		6.19		
	6	7.4	การสื่อสารเกี่ยวกับระบบจัดการคุณภาพ		6.19		
	7	5.3	บทบาท หน้าที่และอำนาจ		6.19		
	8	6.1.2	การระบุความเสี่ยง		5.31		
	9	8.6	การดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด		1.77		
	10	7.5.1	ทรัพยากรเฝ้าตรวจและการวัด		1.77		
5	วาระที่ 4 สรุปปัญหาคุณภาพของโครงการ / ฝ่าย / แผนก และผลการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหามีภาพรวม และหาข้อสรุปแนวทางในการจัดการกับปัญหา (Corrective Action) ที่ถูกแก้ไขอย่างไม่มีประสิทธิผล					-	-
5.1	คุณจิตรีย์ได้แจ้งว่าการสรุปปัญหาคุณภาพของโครงการ / ฝ่าย / แผนก และผลการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหานั้น ทางโครงการ / ฝ่าย / แผนกได้รายงานไปแล้ว (ตามเอกสารแนบ 3)					บันทึก	-
5.2	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปปัญหาที่ถูกแก้ไขอย่างไม่มีประสิทธิผล 3 อันดับที่เกิดมากที่สุดได้แก่ - ลำดับที่ 1 พบจำนวน 4 หัวข้อ (พบปัญหานี้จำนวน 5 โครงการ) ดังนี้ - ไม่พบการติดตามเอกสารที่เลขกำหนดการตอบกลับ - บันทึก Log File ไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่พบการจัดส่งเอกสาร Request for Approval – Shop Drawing, Request for Approval – Material ให้ผู้ออกแบบพิจารณาอนุมัติตามที่กำหนด - รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยงข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน - ลำดับที่ 2 ไม่พบการติดตามเอกสารจากผู้รับเหมาในรายงานการประชุมอื่นๆ หลังจาก Kick Off Meeting (พบปัญหานี้จำนวน 4 โครงการ) - ลำดับที่ 3 พบจำนวน 2 หัวข้อ (พบปัญหานี้จำนวน 3 โครงการ) ดังนี้					บันทึก	-



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่																				
	- ไม่พบการนำมาตรการ NCR ที่ปิดไม่ตรงตามกำหนดมาดำเนินการ - Weekly Report ไม่ได้จัดส่งให้ตรวจสอบล่วงหน้าก่อนการประชุม และไม่มีการติดตาม																						
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	<u>วาระที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานตาม KPIs สำหรับฝ่ายตามที่ระบุไว้ในเอกสารดัชนีชี้วัดของบริษัทฯ</u>	=	=																				
6.1	คุณจิตรีย์รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม KPIs ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2564 (ตามเอกสารแนบ 4)	บันทึก	-																				
7.	<u>วาระที่ 6 การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส</u>	=	=																				
7.1	ทุกโครงการ/ฝ่าย/แผนกได้ดำเนินการจัดทำรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส และสรุปผลการดำเนินการแล้ว โดยแผนก QMR ได้รวบรวมรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสของทุกโครงการ/ฝ่าย/แผนก (ตามเอกสารแนบ 5)	บันทึก	-																				
8.	<u>วาระที่ 7 รายงานสรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า, คำร้องเรียนของลูกค้า และประสิทธิภาพของการแก้ไข</u>																						
8.1	คุณจิตรีย์แจ้งว่า กรณีที่ลูกค้ามีคำร้องเรียนเรื่องการให้บริการ รวมถึงผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละโครงการ ต่ำกว่า KPI จะต้องนำมาวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนลูกค้าและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไข (Action Plan) (FM-MR-14)	บันทึก	-																				
8.2	คุณจิตรีย์แจ้งว่า ได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2564 โดยขอรายงานสรุปผลการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าของแต่ละโครงการ ดังนี้ (กำหนด KPI = 80%) <table><tr><th>โครงการ</th><th>คะแนน (%)</th></tr><tr><td>S38</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>80.63</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>71.00</td></tr><tr><td>Future City Infrastructure</td><td>78.75</td></tr><tr><td>Block I Phase 1 and Walking Street</td><td>89.58</td></tr><tr><td>Novotel Bangkok Future Park Rangsit</td><td>81.67</td></tr><tr><td>บ้านทองสิมา</td><td></td></tr><tr><td>— บริหารงานก่อสร้าง</td><td>95.21</td></tr><tr><td>— บริหารต้นทุน</td><td>93.21</td></tr></table>	โครงการ	คะแนน (%)	S38		— บริหารงานก่อสร้าง	80.63	— บริหารต้นทุน	71.00	Future City Infrastructure	78.75	Block I Phase 1 and Walking Street	89.58	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	81.67	บ้านทองสิมา		— บริหารงานก่อสร้าง	95.21	— บริหารต้นทุน	93.21	บันทึก	-
โครงการ	คะแนน (%)																						
S38																							
— บริหารงานก่อสร้าง	80.63																						
— บริหารต้นทุน	71.00																						
Future City Infrastructure	78.75																						
Block I Phase 1 and Walking Street	89.58																						
Novotel Bangkok Future Park Rangsit	81.67																						
บ้านทองสิมา																							
— บริหารงานก่อสร้าง	95.21																						
— บริหารต้นทุน	93.21																						



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
	โครงการ	คะแนน (%)		
	One City Centre	96.67		
	Summit Tower	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน		
	Platinum Market (Phase 2)	58.75		
	Andaz Resort Pattaya	85.00		
	The Unicorn	84.38		
	Meko Hospital	ยังไม่มีการประเมิน เนื่องจากให้บริการไม่ครบ 6 เดือน		
	Rama 3 Road, Soi 26	85.00		
	XT Huaikhwang			
	— บริหารงานก่อสร้าง	83.13		
	— บริหารต้นทุน	85.00		
	Travelodge Hotels	ลูกค้าไม่ตอบแบบประเมิน		
	โรงงานผลิตขารังสิต ระยะที่สอง	ลูกค้าไม่ตอบแบบประเมิน		
	The Privacy Number 54	ลูกค้าแจ้งว่ายังไม่ถึงขั้นตอนงานที่จะต้องทำการประเมิน		
	SD5 (Warehouse 3&4)	67.29		
	The Market Renovate @M2 Ground Floor (Tesco Lotus)	57.71		
	S87	95.08		
8.3	ผู้จัดการ – โครงการ, กรรมการ – โครงการ และผู้จัดการ – ต้นทุน ได้รายงานผลคะแนนจากการประเมินวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของลูกค้า พร้อมทั้งสรุปสาเหตุและแนวทางการแก้ไขสำหรับหัวข้อประเมินที่ได้คะแนนต่ำกว่า 80% และข้อคิดเห็นจากทางลูกค้า ตามเอกสาร Presentation รายงานผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 2/2564 (เอกสารแนบ 6)		บันทึก	-
8.3	การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้กำหนด KPI = 80% โดยเป็นผลคะแนนเฉลี่ยของทุกโครงการ สำหรับสรุปคะแนนผลการประเมินรวมกันครั้งที่ 2/2564 ได้ 83.19% (ผ่าน KPI)		บันทึก	-



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่														
8.5	ที่ประชุมได้มีการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมจากที่แต่ละโครงการได้นำเสนอ ดังนี้																
	<table><tr><th>โครงการ</th><th>ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม</th></tr><tr><td>S38</td><td> — ควรเข้าหาตัวแทนเจ้าของโครงการให้มากขึ้น — ความคาดหวังของเจ้าของโครงการเป็นสาเหตุส่วนใหญ่ ขอให้พยายามใช้ความเป็น Professional เพื่อแก้ไขปัญหา อย่าตั้งเลที่จะถามให้ชัดเจนว่าต้องการอะไร อย่าตั้งเลที่จะเคลียร์ปัญหา ถ้าทำไม่ได้ต้องโทร.คุย </td></tr><tr><td>Future City Infrastructure</td><td>เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง</td></tr><tr><td>Block I Phase 1 and Walking Street</td><td>เน้นการบริหารงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที</td></tr><tr><td>Novotel Bangkok Future Park Rangsit</td><td>เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นการสื่อสารต่างๆ ทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง</td></tr><tr><td>บ้านทองสิมา</td><td> — คำถามจากเจ้าของโครงการต้อง Feedback ให้เร็ว — การทำงานเป็นทีมและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและกระจาย หน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหา — อย่าให้ลูกค้าทวงถาม ให้มีระบบการรับทราบแล้วรับหาข้อมูล </td></tr><tr><td>One City Centre</td><td> — เนื่องจากนั่งทำงานในห้องเดียวกับตัวแทนเจ้าของโครงการจึงมีการพูดคุยกับมากทำให้ลดปัญหาต่างๆ ลงได้ และต้องทราบ Character ของตัวแทนเจ้าของโครงการแต่ละคนที่ต้องติดต่อด้วย — งานในแต่ละเรื่องต้องประเมินและบริหารความคาดหวังของตัวแทนเจ้าของโครงการ และแจ้งว่าทำได้หรือไม่ ถ้าทำไม่ได้ใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและคอยประสานงานแทน </td></tr></table>	โครงการ	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม	S38	— ควรเข้าหาตัวแทนเจ้าของโครงการให้มากขึ้น — ความคาดหวังของเจ้าของโครงการเป็นสาเหตุส่วนใหญ่ ขอให้พยายามใช้ความเป็น Professional เพื่อแก้ไขปัญหา อย่าตั้งเลที่จะถามให้ชัดเจนว่าต้องการอะไร อย่าตั้งเลที่จะเคลียร์ปัญหา ถ้าทำไม่ได้ต้องโทร.คุย	Future City Infrastructure	เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง	Block I Phase 1 and Walking Street	เน้นการบริหารงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นการสื่อสารต่างๆ ทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง	บ้านทองสิมา	— คำถามจากเจ้าของโครงการต้อง Feedback ให้เร็ว — การทำงานเป็นทีมและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและกระจาย หน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหา — อย่าให้ลูกค้าทวงถาม ให้มีระบบการรับทราบแล้วรับหาข้อมูล	One City Centre	— เนื่องจากนั่งทำงานในห้องเดียวกับตัวแทนเจ้าของโครงการจึงมีการพูดคุยกับมากทำให้ลดปัญหาต่างๆ ลงได้ และต้องทราบ Character ของตัวแทนเจ้าของโครงการแต่ละคนที่ต้องติดต่อด้วย — งานในแต่ละเรื่องต้องประเมินและบริหารความคาดหวังของตัวแทนเจ้าของโครงการ และแจ้งว่าทำได้หรือไม่ ถ้าทำไม่ได้ใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและคอยประสานงานแทน	บันทึก	-
	โครงการ	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติม															
	S38	— ควรเข้าหาตัวแทนเจ้าของโครงการให้มากขึ้น — ความคาดหวังของเจ้าของโครงการเป็นสาเหตุส่วนใหญ่ ขอให้พยายามใช้ความเป็น Professional เพื่อแก้ไขปัญหา อย่าตั้งเลที่จะถามให้ชัดเจนว่าต้องการอะไร อย่าตั้งเลที่จะเคลียร์ปัญหา ถ้าทำไม่ได้ต้องโทร.คุย															
	Future City Infrastructure	เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง															
	Block I Phase 1 and Walking Street	เน้นการบริหารงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที															
	Novotel Bangkok Future Park Rangsit	เนื่องจากเปลี่ยนแปลงตัวแทนเจ้าของโครงการซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลโครงการ ดังนั้นการสื่อสารต่างๆ ทางคุณเขตอาจจะไม่ได้รับข้อมูลทั้งหมด หรืออาจจะได้รับข้อมูลไม่ตรง ดังนั้นควรเพิ่มการรายงานไปทางคุณเขตด้วย เพื่อให้ทราบว่า PAC ได้ดำเนินการอะไรไปแล้วบ้าง															
บ้านทองสิมา	— คำถามจากเจ้าของโครงการต้อง Feedback ให้เร็ว — การทำงานเป็นทีมและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและกระจาย หน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหา — อย่าให้ลูกค้าทวงถาม ให้มีระบบการรับทราบแล้วรับหาข้อมูล																
One City Centre	— เนื่องจากนั่งทำงานในห้องเดียวกับตัวแทนเจ้าของโครงการจึงมีการพูดคุยกับมากทำให้ลดปัญหาต่างๆ ลงได้ และต้องทราบ Character ของตัวแทนเจ้าของโครงการแต่ละคนที่ต้องติดต่อด้วย — งานในแต่ละเรื่องต้องประเมินและบริหารความคาดหวังของตัวแทนเจ้าของโครงการ และแจ้งว่าทำได้หรือไม่ ถ้าทำไม่ได้ใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบและคอยประสานงานแทน																



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	Summit Tower		
	Platinum Market (Phase 2)		
	ไม่มี — ตัวแทนเจ้าของโครงการมีความคาดหวังสูง และเป็นทีมงาน M&E มีความรู้มากกว่าทีมงานของ PAC — การทำงาน Director และ Manager - Project ต้องแม่นยำเรื่องสัญญาและเอกสารประกอบสัญญา — มีปัญหาเรื่องทีมงานของ PAC จะดูแลงานเฉพาะของตนเอง ไม่มีการวางแผน — จะต้องทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความเข้าใจว่าเรารู้แล้ว แต่เหลือเพียงเล็กน้อยที่จะต้องรู้เพิ่ม — คาดการณ์เรื่องที่จะต้องคุยกับเจ้าของโครงการ ศึกษาแบบ และเรื่องที่จะคุยก่อนเสมอๆ — การสื่อสารกับเจ้าของโครงการทางไลน์ ต้องตรวจสอบว่าสิ่งที่เจ้าของโครงการต้องการคืออะไร		
	Andaz Resort Pattaya		
	The Unicorn		
	โครงการที่มีลักษณะเป็น Resort และมีระบบระบายน้ำเป็นพื้นที่ Slope ลง มีความเสี่ยงจะดำเนินการไม่เป็นไปตามที่ได้ออกแบบ และจะเห็นปัญหาเมื่อฝนตกหนัก จะมีการแก้ไขปัญหามากมาย จุด ดังนั้นจะต้องเน้นรับการตรวจสอบเมื่อฝนตกหนัก รวมถึงกรณีที่ฝนตกและมีลม จะพบว่ามือน้ำขึ้นขึ้นดึก		
	— ปัญหาเรื่องความปลอดภัย ซึ่งพบว่ามีเศษวัสดุปลิวตกลงไปในรางรถไฟฟ้า BTS จากการตรวจสอบพบว่ามี การเปิดฝ้าคลุมตึกออกและลืมปิด สรุปแนวทางการแก้ไขดังนี้ • จัดคนถ่ายรูปบริเวณด้านนอกอาคารทุกวัน และประสานงานกับผู้รับเหมาหลักโดยเร็วเพื่อพบว่าฝ้าคลุมตึกถูกเปิดออก • เริ่มต้นโครงการเสนอให้ทำฝ้าคลุมตึกแบบยื่นออกนอกตัวอาคารลักษณะเป็นของขวัญ เพื่อสามารถทำงานภายนอกอาคารได้ โดยไม่ต้องมีการเปิดฝ้าคลุม • ให้มี Request ขอเปิด Protection ฝ้าทางผู้รับเหมา หากฝ้าพื้นจะมีบทรูป และผู้รับเหมารายใดขอเปิด ต้องจัดเจ้าหน้าที่		



ที่	รายละเอียด		โดย	วันที่
		Safety มาขึ้นชั้นกำกับ - ให้ผู้รับเหมาแต่ละรายจัดทำแผนการขอเปิด Protection และ ผู้รับเหมาหลักจะเป็นผู้ตรวจสอบ - เรื่องการขอขยายเวลาการทำงานของ ผู้รับเหมา (EOT) ควรมีการคุยกับรายละเอียดให้เรียบร้อยก่อน สัญญาจะจบ		
	Meko Hospital	ไม่มี		
	Rama 3 Road, Soi 26	ให้ทาง QMR ขอข้อมูลเอกสารในการขออนุญาต EIA และ 39 ทวิ นำมา Upload ขึ้นบน Website ของบริษัท		
	XT Huaikhwang	ไม่มี		
	Travelodge Hotels	ไม่มี		
	โรงงานผลิตขารังสิต ระยะที่สอง	ไม่มี		
	SD5 (Warehouse 3&4)	- ปัญหาของโครงการนี้คือ PAC ไม่ได้ประมวล ผู้รับเหมา และเลขานุการเป็นคนของเจ้าของโครงการ โดยผู้รับเหมาไม่เคยรับรู้ระบบเอกสารในระบบของ PAC ทำให้มีปัญหา - ผู้รับเหมาเป็น Local แต่ระดับความต้องการของเจ้าของโครงการ ต้องให้มีการตรวจงานในระดับที่ดีมาก ทำให้เกิดปัญหาผู้รับเหมาทำไม่ได้ - คุณนพดลเสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ให้ทาง PAC ทำเป็นตัวอย่างเพื่อให้พนักงานเดินต่อไปได้ - ให้ทาง Director ลองทำดูก่อน เพื่อจะได้สามารถมองปัญหาและแก้ไขปัญหาได้		
	The Market Renovate @M2 Ground Floor (Tesco Lotus)	บุคลากรที่จะทำงานในโครงการนี้ จะต้องจัดหาคนมีความสามารถ เนื่องจากความคาดหวังของเจ้าของโครงการสูง		
	ฝ่ายต้นทุน	- การรับปากจะส่งงานต้องพยายามทำให้ได้ - ความละเอียด ความแม่นยำ ให้รักษาและควบคุมเวลาให้ได้ - การเข้าประชุมทุกสัปดาห์เป็นการรับปากกับทาง		



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	เจ้าของโครงการ หากเข้าไม่ได้ จะต้องแจ้งลูกค้าทราบล่วงหน้า		
10.	วาระที่ 8 ติดตามความคืบหน้าจากการประชุมครั้งก่อนและ Action Plan	-	-
10.1	คุณจิตรีย์รายงานสรุปผลการดำเนินงานตาม Action Plan ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 1/2564 ได้ผลสรุปตามเอกสารแนบ 8	บันทึก	-
10.2	คุณจิตรีย์ได้นำเสนอรายงาน Action Plan ซึ่งสรุปตามรายงานจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2564 ได้ผลสรุปตามเอกสารแนบ 9 เพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินการ และจะรายงานสรุปผลในการประชุมครั้งต่อไป	บันทึก	-
11.	วาระที่ 10 เรื่องอื่นๆ	-	-
11.1	ปัญหาจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน — ทางผู้ถูกตรวจติดตามไม่ได้จัดเตรียมเอกสารสำหรับการ Internal Audit ทำให้เสียเวลาและทีม QMR จะต้องช่วยหาเอกสารที่ใช้ในการตรวจเพื่อให้ใช้เวลาการตรวจน้อยลง ควรมีการซักซ้อมและเตรียมเอกสารกับทีมงานก่อนการตรวจทุกครั้ง เพื่อใช้เวลาการตรวจน้อยลง และจำนวน CAR จะได้รับน้อยลงตามด้วย — ระบบ Internet ไม่เสถียร ทำให้แสดงเอกสารได้ช้าและค้างบ่อย — การเขียนเอกสารแก้ไข CAR เอกสารที่ปิด CAR ยังไม่สอดคล้องกัน ขอให้ทางผู้จัดการ – โครงการตรวจสอบเอกสารก่อน อย่าปล่อยให้ทางเลขานุการเป็นผู้จัดทำเองทั้งหมด ซึ่งบางหัวข้อเลขานุการยังไม่เข้าใจปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา — Lead Auditor ตรวจสอบเอกสารการปิด CAR ไม่ละเอียดทำให้เอกสารต้องตีกลับหลายรอบ ขอให้ Lead Auditor ช่วยตรวจสอบข้อความในเอกสาร CAR และเอกสารที่ส่งมาปิดให้ละเอียดมากขึ้น — ใช้เวลาในการปิดเอกสาร CAR เกินกว่า 2 สัปดาห์ ขอให้ทุกโครงการสละเวลาเพื่อแก้ไขเอกสาร CAR ซึ่งเป็นการแก้ไขวิธีการทำงานของทีมตัวเองด้วย	ทุกฝ่าย	-
11.2	คุณพีรวัสได้รายงานสรุปผลการตรวจ EH&S Audit และหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนก EH&S เพื่อให้ทุกโครงการได้รับทราบ (ตามเอกสารแนบ 10)		
11.3	คุณจิตรีย์ได้รายงานสรุปผลการตรวจความเข้าใจในการบริหารสัญญาของโครงการของแผนกเทคนิคและคุณภาพ รวมถึงรายงานความก้าวหน้าในการเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบ และการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ได้รับทราบ (ตามเอกสารแนบ 11)	บันทึก	-
11.4	คุณณัฐพลได้สรุปแนวทางสำหรับการตรวจความเข้าใจในการบริหารสัญญาของโครงการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบเพื่อให้ทุกโครงการ ดังนี้ 1. ให้กรรมการ – โครงการเป็นผู้วางแผนว่าใครจะต้องเป็นผู้ตอบ 2. ไม่กำหนดเวลาในการตอบ แต่ให้ทางกรรมการ – โครงการแจ้งว่าจะใช้เวลาเท่าไรในการตอบ	บันทึก	-



ที่	รายละเอียด	โดย	วันที่
	3. กรรมการ – โครงการสามารถกระจาย Checklist ให้บุคลากรในทีมงานโครงการ และรายงานกลับความคืบหน้าในการตอบคำถามตาม Checklist 4. เมื่อทางโครงการจัดส่งข้อมูลที่ได้ตอบแล้ว แผนกเทคนิคและคุณภาพจะนำ ตรวจสอบว่ากรอกคำตอบครบทุกข้อหรือไม่ โดยจะไม่ตรวจสอบความถูกต้องของ คำตอบ และให้คะแนนทุกข้อที่มีคำตอบ 5. ทาง TR จะทำแผนการจัดส่ง Checklist ในแต่ละชุดตามสถานะการณ์ของโครงการ ในแต่ละช่วงเวลาล่วงหน้าประมาณ 2 สัปดาห์		
12	การประชุมครั้งต่อไป	-	-
12.1	การประชุมครั้งต่อไปจะแจ้งให้ทราบภายหลัง	บันทึก	-

รายงานการประชุมนี้เป็นความเข้าใจเนื้อหาการประชุมของผู้บันทึก หากมีความเห็นใดๆ กรุณาแจ้งให้ผู้บันทึกทราบภายใน 7 วัน ตามปฏิทินนับจากได้รับ รายงานการประชุมนี้ มิฉะนั้นจะถือว่ารายงานการประชุมนี้เป็นที่ยอมรับโดยผู้ที่ได้รับ