

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 1/40		

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด

ลงชื่อ.....ผู้จัดทำ
(นายวีรัฐ กาญจนวิไล)
ตำแหน่ง ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ทบทวน
(นายวีรัฐ กาญจนวิไล)
ตำแหน่ง ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ
วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ
(นางเบญจมาศ กาญจนวิไล)
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ
วันที่.....

สำเนาฉบับที่ :

เอกสารนี้เป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด ไม่อนุญาตให้ทำการปรับปรุงแก้ไขเผยแพร่
ทำซ้ำหรือทำสำเนา ก่อนได้รับอนุญาตจากตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพของบริษัทฯ

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 3/40		

สารบัญ

ระบบบริหารคุณภาพ	หน้า
➤ ทัวไป	
1. ประวัติบริษัท	5
2. ขอบเขต	7
3. การควบคุม การแจกจ่าย การแก้ไข และการทบทวนคู่มือคุณภาพ	7
➤ ข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสาร	
4. บริบทขององค์กร	
4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทองค์กร	7
4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	8
4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	8
4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร	8
5. การเป็นผู้นำ	
5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น	9
5.2 นโยบาย	10
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร	10
6. การวางแผน	
6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส	11
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ	11
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง	12
7. การสนับสนุน	
7.1 ทรัพยากร	12
7.2 ความสามารถ	14
7.3 ความตระหนัก	14
7.4 การสื่อสาร	15
7.5 เอกสารข้อมูล	15
8. การปฏิบัติงาน	
8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน	16
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	17
8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	18

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 4/40		

8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการจากภายนอก	18
8.5 การผลิตและการบริการ	19
8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ	21
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	22
9. การประเมินสมรรถนะ	
9.1 การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมิน	22
9.2 การตรวจติดตามภายใน	23
9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	24
10. การปรับปรุง	
10.1 ทั่วไป	26
10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข	26
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	26
11. ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก ผังกระบวนการธุรกิจ	
- ภาคผนวก ข บริบทขององค์กร	
- ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	
- ภาคผนวก ง. นโยบายมาตรการรักษาความปลอดภัย (Supply Chain Security Policy Statement)	

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 5/40		

1. ประวัติ

ชื่อ	บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด
สถานที่ตั้ง	189 ซ.อ่อนนุช 46 ถนนอ่อนนุช สวนหลวง สวนหลวง กทม 10250
ทุนจดทะเบียน	1,250,000.00 บาท
ชื่อ	บริษัท ฟาร์อีสท์ รีเฟอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด
สถานที่ตั้ง	187 ซ.อ่อนนุช 46 ถนนอ่อนนุช สวนหลวง สวนหลวง กทม 10250
ทุนจดทะเบียน	2,000,000.00 บาท

วิสัยทัศน์

เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ครบวงจรที่มีทีมงานมืออาชีพ และได้รับการยอมรับสูงสุดจากผู้นำและผู้ส่งออกสินค้า ทุกประเภทในประเทศไทย

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 6/40		

พันธกิจ

เราจะให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการควบคุมประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านบุคลากรและการจัดส่งสินค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และสอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า รวมทั้งกฎหมายต่างๆ พร้อมกันนี้เราจะมุ่งเน้นเพื่อพัฒนานักบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานของระบบคุณภาพ ISO 9001: 2015 และมาตรฐานอื่นๆ ที่ลูกค้ากำหนด นอกจากนี้เราจะทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อรักษาคุณภาพและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด และบริษัท ฟาร์อีสท์ รีเฟอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ รักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพในทุกกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คุณภาพในภาพรวมได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ส่งมอบสินค้าทันเวลา ไม่น้อยกว่า 95% ต่อเดือน
2. มีความผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสารที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อยอดภาษี 90% ต่อเดือน
3. มีการอบรมพนักงานตามแผนที่กำหนด
4. ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า ไม่น้อยกว่า 80% ต่อ 6 เดือน
5. สามารถหา FREIGHT ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่น้อยกว่า 90% ต่อปี

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 7/40		

2. ขอบเขตในการรับรองระบบบริหารคุณภาพและการขอยกเว้นข้อกำหนด 9001:2015

ระบบการจัดการคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ ของมาตรฐานสากล ISO9001: 2015 ซึ่งครอบคลุม ตั้งแต่การรับงานจากลูกค้า การจัดซื้อ การเตรียมเอกสาร การตรวจปล่อย และการส่งมอบ

ขอบเขตการรับรอง การจองเรือและเครื่องบิน การจัดการด้านพิธีการศุลกากร การขนส่งสินค้า

ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานขององค์กร จำนวน 4 แผนก คือ แผนกจัดซื้อ แผนกขาย แผนกบุคคล แผนก

ปฏิบัติการ (บริษัทฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด) และแผนกขนส่ง (บริษัทฟาร์อีสท์ รีเฟอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด)

ในการขอยกเว้นข้อกำหนด ISO9001:2015 ทางองค์กรมีการขอละเว้นในส่วน of ข้อกำหนดในดังต่อไปนี้

ข้อ 8.3 องค์กร ไม่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์ขององค์กร คือการบริการ ซึ่งไม่ต้องมี

การออกแบบ

3. การควบคุมการแจกจ่าย การแก้ไข และการทบทวนคู่มือคุณภาพ

3.1 การควบคุมการแจกจ่าย

ผู้ควบคุมเอกสาร (DCC) เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมคู่มือคุณภาพ โดยเป็นผู้เก็บรักษาต้นฉบับคู่มือคุณภาพ และเป็นผู้แจกจ่ายโดยปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องการควบคุมเอกสารคุณภาพ

3.2 การแก้ไขและการทบทวน

การแก้ไขคู่มือคุณภาพ ไม่ว่าทั้งฉบับหรือส่วนใดส่วนหนึ่งจะกระทำได้เมื่อเห็นสมควรเพื่อแสดง สถานะปัจจุบันของการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการแก้ไขจะต้องผ่านการทบทวนและอนุมัติ โดย QMR และ หน่วยงานผู้จัดการทุกครั้ง โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องการควบคุมเอกสารคุณภาพ

4. บริบทขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

องค์กรได้พิจารณากำหนดประเด็นทั้งภายในและภายนอก ที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ และการส่งผล กระทบต่อความสามารถในการบรรลุผล ตามเจตนาของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรมีการ ติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก โดย มีการจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ดังแสดงใน ภาคผนวก ข บริบทขององค์กร

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 8/40		

4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื่องด้วยผลกระทบหรือแนวโน้ม ผลกระทบต่อความสามารถขององค์กร ในการที่จะรักษาความสามารถ ในการทำให้ ผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมาย องค์กรได้มีการ พิจารณา

a) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งได้แก่ พนักงาน ผู้บริหาร ลูกค้า ผู้ขาย ผู้รับเหมาช่วง และชุมชนรอบข้าง

b) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรได้มีการติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น ผ่าน การประชุม การรับซื้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ

ผลจากการพิจารณาประเด็นภายในภายนอก ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้ององค์กรมี การจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ดังแสดงในภาคผนวก ค การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรมีการกำหนดขอบเขตและการประยุกต์ใช้ของระบบการบริหารคุณภาพเพื่อระบุขอบเขตของการใช้ งานเมื่อพิจารณาขอบเขตการประยุกต์ใช้ องค์กรได้มีการพิจารณาถึง

a) ประเด็นภายในและภายนอก ตามข้อ 4.1

b) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้างอิงตามข้อ 4.2

c) สินค้าและบริการขององค์กร

ซึ่งองค์กรได้มีการระบุขอบเขตการประยุกต์ใช้ของระบบบริหารคุณภาพขององค์กรไว้ในข้อ 2

4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

องค์กรมีการพัฒนาระบบคุณภาพ นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึง กระบวนการที่ จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

และเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้ องค์กรมีการพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการ ดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพและการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กรโดย

a) พิจารณาปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่คาดหวังของแต่ละกระบวนการ

b) พิจารณาลำดับและการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการเหล่านี้

c) พิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจสอบ และตัวชี้วัดสมรรถนะของ กระบวนการ) ที่ จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล

d) พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต่อกระบวนการให้พอเพียง

e) ระบุความรับผิดชอบและอำนาจในแต่ละกระบวนการ

f) ระบุปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสตามข้อ 6.1

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 9/40		

- g) ประเมินกระบวนการ และดำเนินการเปลี่ยนตามความจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- h) ปรับปรุงกระบวนการและระบบบริหารคุณภาพองค์กรมีการ
 - a) คงรักษาไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการดำเนินงาน
 - b) จัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

- ผังกระบวนการธุรกิจ (ภาคผนวก ก)

5. การเป็นผู้นำ

5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรแสดงถึงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพโดย

- a) รับผิดชอบในประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- b) มั่นใจว่ามีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับบริบท และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร
- c) มั่นใจว่ามีการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพประยุกต์ใช้ในกระบวนการขององค์กร
- d) ส่งเสริมการมุ่งเน้นกระบวนการและการคิดบนพื้นฐานความเสี่ยง
- e) จัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพเพียงพอ
- f) สื่อสารความสำคัญของการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิผล และความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- g) มั่นใจว่า ระบบการจัดการคุณภาพบรรลุได้ตามความตั้งใจ
- h) สร้างการมีส่วนร่วม, กำหนดแนวทาง และสนับสนุนพนักงานดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- i) ส่งเสริมการปรับปรุง
- j) สนับสนุนบทบาทอื่น ๆ ในการบริหารเพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในส่วนงานที่รับผิดชอบ

5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงแสดงถึงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า โดยทำ ให้มั่นใจว่า

- a) ข้อกำหนดลูกค้า, กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพิจารณา, ทำความเข้าใจ และมีความครบถ้วน

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 10/40		

- b) ความเสี่ยงและโอกาสที่ส่งผลต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และความสามารถที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ได้รับการพิจารณาและระบุไว้
- c) มุ่งเน้นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการกำหนด, นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ในนโยบายคุณภาพ ซึ่ง

- a) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทขององค์กรและสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร
- b) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- c) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- d) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ นโยบายคุณภาพต้อง

- a) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล
- b) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในองค์กร
- c) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ตามความเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ประกาศนโยบายคุณภาพ และ ตารางการสื่อสาร

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

ผู้บริหารมีการกำหนด สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อ

- a) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้
- b) มั่นใจว่ากระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- c) มีการรายงานสมรรถนะโอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ดูข้อ 10.1) ระบบบริหารคุณภาพให้ ผู้บริหารสูงสุด
- d) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมการมุ่งเน้นลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- e) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน กรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพที่ได้มี การวางแผนและดำเนินการ

เอกสารอ้างอิง

- ประกาศผังโครงสร้างองค์กร
- Job Description

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 11/40		

6. การวางแผน

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

6.1.1 ในการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ, องค์กรมีการพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนด ต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นที่จะต้องระบุเพื่อ

- มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้
- ทำให้ได้มาซึ่งผลตามที่ต้องการ
- ป้องกัน, หรือ ลด, ผลกระทบที่ไม่ต้องการ
- บรรลุผลการปรับปรุง

6.1.2 องค์กรมีการวางแผนสำหรับ

- การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้
- วิธีการที่จะ คบรวมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.4) และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมเหล่านี้

กิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส อยู่บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องของ ผลิตภัณฑ์และบริการ

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-06 การประเมินความเสี่ยง

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

6.2.1 องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยมีขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน, ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบ บริหารคุณภาพ ซึ่งวัตถุประสงค์คุณภาพ

- มีสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- สามารถวัดได้
- มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้
- มีความเกี่ยวข้องกับความสอดคล้องข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจลูกค้า
- มีการติดตามฝ่ายระวัง
- มีการสื่อสาร
- มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม องค์กรต้องคงรักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพ

6.2.2 ในการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรมีการพิจารณา ถึง

- สิ่งที่ต้องดำเนินการ

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 12/40		

- b) ทรัพยากรที่จำเป็น
- c) ผู้รับผิดชอบ
- d) กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- e) วิธีการประเมินผล

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-03 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

เมื่อองค์กรพิจารณาว่ามีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ, การเปลี่ยนแปลงจะดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ (ดูข้อ 4.4) องค์กรพิจารณาถึง

- a) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา
- b) ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- c) ความเพียงพอของทรัพยากร
- d) การกำหนดและหมุนเวียนของความรับผิดชอบและอำนาจ

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-03 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง

7. การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ทั่วไป

องค์กรมีการพิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ, นำไปการปฏิบัติ, อนุรักษ์ไว้ และปรับปรุง อย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ โดย องค์กรมีการพิจารณา

- a) ความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่
- b) ความจำเป็นในการเลือกใช้ผู้ส่งมอบภายนอก

7.1.2 บุคลากร

องค์กรมีการพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพและสำหรับการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่างๆในระบบบริหารคุณภาพ

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรมีการพิจารณา, จัดหา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินการกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตาม ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ หมายเหตุ โครงสร้างพื้นฐานหมายถึง

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 13/40		

- a) อาคาร และ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- b) อุปกรณ์, ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และ การซ่อมบำรุงโดยอ้างอิงจากสัญญาบริการ
- c) ทรัพยากรในการขนส่ง
- d) เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ

องค์กรมีการพิจารณา จัดหา และคงรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุข้อกำหนด ของผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด

7.1.5.1 ทั่วไป

องค์กรมีการพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตาม หรือตรวจวัดมีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัดเพื่อประเมินความ สอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรมั่นใจว่าทรัพยากรที่จัดเตรียม

- a) เหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มีการดำเนินการอยู่
- b) ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน องค์กร ต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานความเหมาะสมใน วัตถุประสงค์การใช้งานของทรัพยากรในการ ติดตามและตรวจวัด

7.1.5.2 การสอบกลับของกระบวนการตรวจวัด

กรณีที่มีการสอบกลับของการวัด เป็นข้อกำหนด หรือได้รับการพิจารณาจากองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัด อุปกรณ์การตรวจวัดจะต้อง

- มีการสอบเทียบหรือทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามช่วงเวลาที่กำหนด, หรือก่อน ใช้งาน, ตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับ สากลหรือระดับชาติ ซึ่งองค์กรมีการจัดเก็บ เอกสารข้อมูลเพื่อยืนยันการสอบเทียบหรือทวนสอบ
- มีการชี้บ่งเพื่อระบุสถานะของอุปกรณ์ตรวจวัด
- มีการป้องกันจาก การปรับแต่ง, ความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ซึ่งส่งผลต่อ สถานะของการสอบเทียบและทำให้ผลการวัดที่ตามมาไม่สามารถใช้ได้
- องค์กรจะพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมในกรณีที่พบผลการตรวจวัด ในครั้งก่อนไม่น่าเชื่อถือ เนื่องจากพบว่าเครื่องมือวัดมีความไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

องค์กรมีการพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการและเพื่อให้บรรลุถึง ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และบริการ โดยความรู้เหล่านี้จะได้รับการจัดเก็บและมีครบถ้วนตาม

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 14/40		

ขอบเขต อย่างเพียงพอ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม องค์กรจะมีการทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และพิจารณาวิธีการทำให้ได้มา หรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย (อ้างอิงตาม WI)

เอกสารอ้างอิง

- QP-HR-01 การสรรหาบุคลากร
- QP-TR-02 การบำรุงรักษา रखनส่งและอุปกรณ์
- QP-TR-03 การควบคุมเครื่องมือวัด

7.2 ความสามารถ

องค์กรจะดำเนินการ

- a) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและ ประสิทธิภาพในระบบบริหารคุณภาพ
- b) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์
- c) เพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น, และการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการ ดังกล่าว
- d) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- QP-HR-02 การฝึกอบรม

7.3 ความตระหนัก

องค์กรจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร มีความตระหนักในเรื่อง

- a) นโยบายคุณภาพ
- b) วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- c) การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ, รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ
- d) ผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร

องค์กรมีการพิจารณาการสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณา กำหนด

- a) ว่าจะสื่อสารอะไรบ้าง
- b) จะสื่อสารเมื่อไหร่

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 15/40		

- c) จะสื่อสารให้ใครบ้าง
- d) จะสื่อสารอย่างไร
- e) สื่อสารโดยใคร

เอกสารอ้างอิง

- ตารางการสื่อสาร

7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ทั่วไป

ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรจะประกอบด้วย

- a) เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้
- b) เอกสารข้อมูลที่ทำเป็นสำหรับการดำเนินงานให้ประสิทธิผลในระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร

7.5.2 การจัดทำและการทำให้ทันสมัย

ในการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลขององค์กร องค์กรมีการกำหนด

- a) วิธีการขึ้นง และคำอธิบาย
- b) รูปแบบ เอกสารคุณภาพ
- c) ผู้ทบทวนและผู้อนุมัติ ที่เหมาะสมและเพียงพอ

7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล

7.5.3.1 เอกสารข้อมูลที่ทำเป็นในระบบบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ จะได้รับการควบคุมเพื่อให้ มั่นใจว่า

- a) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน ตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- b) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม (เช่น เลี่ยงต่อการถูกเปิดเผย, นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน)

7.5.3.2 ในการควบคุมเอกสารข้อมูล, องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมต่อไปนี้,

- a) การแจกจ่าย, การแก้ไข, การค้นหา และ การนำไปใช้
- b) การจัดเก็บและการป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย
- c) ควบคุมการเปลี่ยนแปลง
- d) การกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

สำหรับเอกสารข้อมูลภายนอกที่องค์กรเห็นว่าจำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการขึ้นง และควบคุมตามความเหมาะสม เอกสารข้อมูลใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องต้องได้รับการป้องกันจากการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 16/40		

หมายเหตุ การแก้ไข หมายถึง การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิ์ในการอ่าน และแก้ไขเอกสารข้อมูล เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-01 การควบคุมเอกสาร
- QP-QMS-02 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

8. การปฏิบัติงาน

8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน

องค์กรจะวางแผน, ปฏิบัติ และควบคุม กระบวนการต่างๆ (ดูข้อ 4.4) ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการ จัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด 6 โดย

- a) พิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) จัดทำเกณฑ์สำหรับ กระบวนการ การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์
- e) กำหนด, คงไว้และจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่เป็นไปตามขอบเขต เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน และแสดงถึงผลิตภัณฑ์และบริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด ทั้งนี้ ผลที่ได้จากวางแผน มีความเหมาะสมกับการดำเนินการขององค์กร

องค์กรมีการควบคุมเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ, ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม องค์กรมั่นใจว่า กระบวนการที่ดำเนินการ โดยผู้ส่งมอบภายนอกได้รับการควบคุมตาม (ดูข้อ 8.4)

เอกสารอ้างอิง

- QP-CS-01 การควบคุมงานบริการสินค้าขาเข้า
- QP-CS-02 การควบคุมงานบริการสินค้าขาออก
- QP-TR-01 การควบคุมการจัดส่งสินค้า
- QP-SA-01 การรับออเดอร์จากลูกค้า

8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรมีวิธีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- a) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) ข้อมูลเพิ่มเติม, สัญญาหรือ คำสั่งซื้อ, รวมถึงการเปลี่ยนแปลง

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 17/40		

c) การรับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

d) การเคลื่อนย้ายและการดูแลทรัพย์สินลูกค้า

e) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน, ถ้าเกี่ยวข้อง

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ก่อนการนำเสนอต่อลูกค้า องค์กรมีการพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อมั่นใจว่า

a) มีการระบุข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ประกอบด้วย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อพิจารณาที่จำเป็นขององค์กร

b) มีความสามารถในการทำให้สอดคล้องในผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ได้มีการเสนอไว้

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.3.1 องค์กรมั่นใจว่ามีความสามารถที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เสนอต่อลูกค้าได้ โดยองค์กรจะดำเนินการทบทวน ก่อนที่จะยืนยันการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้า ซึ่งรวมถึง

a) ข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ

b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต่อการใช้งาน, กรณีที่ทราบ

c) ข้อกำหนดที่ระบุโดยองค์กร

d) ข้อกำหนดด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

e) ข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้

องค์กรมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า สัญญาหรือข้อกำหนดคำสั่งซื้อที่แตกต่างจากที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้ได้รับการแก้ไข

ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรจะดำเนินการยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับ ลูกค้า

8.2.3.2 องค์กรจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลเหล่านี้ตามความเหมาะสม

a) ผลของการทบทวน

b) ข้อมูลใหม่ของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อ องค์กรจะทำให้มั่นใจได้ว่าได้ปรับแก้เอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงนั้น

เอกสารอ้างอิง

- QP-SA-01

การรับ Order จากลูกค้า

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 18/40		

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ

ไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดเนื่องจากองค์กร เป็นงานบริการจึงไม่มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการจากภายนอก

8.4.1 ทั่วไป

เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ส่งมอบจากภายนอก ในกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ มีความ สอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรจะมีความคุมผู้ส่งมอบจากภายนอก ในกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ ในกรณีดังนี้

- ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ส่งมอบภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรดำเนินงาน
- ผลิตภัณฑ์และบริการมีการส่งมอบให้ลูกค้าโดยผู้บริการภายนอกซึ่งกระทำในนามองค์กร
- ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการดำเนินการภายใต้ผู้ส่งมอบภายนอกที่องค์กรได้ตัดสินใจ

องค์กรได้มีการจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน, คัดเลือก, เฝ้าติดตามสมรรถนะ และประเมินซ้ำของผู้ส่งมอบภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือ ผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

องค์กรดำเนินการจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็นจากผลการประเมินที่พบ

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการ ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า องค์กรจะดำเนินการ

- ให้มั่นใจว่ากระบวนการของผู้ส่งมอบภายนอกอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ
- ระบุทั้งการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบภายนอกและใช้กับผลจากการดำเนินการ
- พิจารณาถึง แนวโน้มผลกระทบที่อาจจากกระบวนการให้บริการภายนอกต่อความสามารถที่จะให้กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และ บริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และประสิทธิผลของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบภายนอก

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 19/40		

- d) พิจารณาการทวนสอบ, หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบภายนอกส่งมอบกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์ และบริการสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ส่งมอบภายนอก

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้านี้ได้มีการสื่อสารให้สำหรับผู้ส่งมอบภายนอกเพียงพอ องค์กรจะดำเนินการสื่อสารข้อกำหนดให้กับผู้ส่งมอบภายนอกสำหรับ

- กระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะส่งมอบ
- การอนุมัติสำหรับ
 - ผลิตภัณฑ์และบริการ
 - วิธีการ, กระบวนการ และอุปกรณ์
 - การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็น ของบุคลากร
- การปฏิสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบภายนอกกับองค์กรของ
- การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ส่งมอบภายนอกโดยองค์กร
- กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรอง ที่องค์กร หรือลูกค้า, ตั้งใจจะดำเนินการยังสถานที่ของผู้ส่งมอบภายนอก

เอกสารอ้างอิง

- QP-PU-01 การจัดซื้อและตรวจรับสินค้า
- QP-PU-02 การคัดเลือกและประเมินผู้ขาย

8.5 การผลิตและการบริการ

8.5.1 ควบคุมการผลิตและการบริการ องค์กรจะดำเนินการควบคุมการผลิตและบริการ ให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม เงื่อนไขที่ควบคุมที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึง

- ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่ระบุถึง
 - คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต, บริการที่ส่งมอบ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการ
 - ผลที่จะบรรลุ
- ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากรสำหรับตรวจติดตามและตรวจวัด
- ดำเนินกิจกรรมการตรวจวัดและติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินงานเป็นไปตาม เกณฑ์การควบคุมการผลิต และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนินกระบวนการ
- ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 20/40		

- f) ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อพิจารณาการบรรลุผลตามแผนการผลิตและบริการ เมื่อ ผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบได้ในขั้นตอนย่อยของการผลิตหรือบริการได้
- g) ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร
- h) มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจปล่อย, การจัดส่งและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

เอกสารอ้างอิง

- QP-CS-01 การควบคุมงานบริการสินค้าขาเข้า
- QP-CS-02 การควบคุมงานบริการสินค้าขาออก
- QP-TR-01 การควบคุมการจัดส่งสินค้า

8.5.2 การซัพพอร์ตและการสอบกลับ

องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์ในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ, เมื่อองค์กรมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และ บริการเป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรจะระบุสถานะของผลลัพธ์ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจวัดและตรวจติดตามของการผลิตและการบริการ กรณีที่การตรวจสอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนดในการดำเนินการ, องค์กรใช้วิธีการซัพพอร์ตแบบเฉพาะเจาะจงที่ผลลัพธ์และมีการ จัดทำเป็นเอกสารข้อมูลสำหรับการสอบกลับได้

เอกสารอ้างอิง

- QP-TR-04 การควบคุมการรับ - เบิกวัตถุดิบและสินค้า

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอก

องค์กรจะดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บ ในองค์กรหรือมีการใช้งาน องค์กรมีการระบุ ทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเพื่อใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์และ การบริการ ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดการสูญหาย, เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน, องค์กร จะดำเนินการแจ้งลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้

เอกสารอ้างอิง

- QP-TR-04 การควบคุมการรับ - เบิกวัตถุดิบและสินค้า

8.5.4 การดูแลรักษา

องค์กรมีการดูแลรักษา ผลจากกระบวนการในขณะที่ดำเนินการผลิต/ให้บริการ ตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมี ความสอดคล้องกับข้อกำหนด.

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 21/40		

เอกสารอ้างอิง

- QP-TR-04 การควบคุมการรับ - เบิกวัตถุดิบและสินค้า

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

องค์กรมีการดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบที่เป็นข้อกำหนดไว้องค์กรมีการพิจารณา ถึง

- a) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- b) แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) ธรรมชาติ, การใช้และอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) ข้อกำหนดของลูกค้า
- e) ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- QP-TR-04 การควบคุมการรับ – เบิกวัตถุดิบและสินค้า
- QP-SA-01 การรับ Order จากลูกค้า
- QP-CS-01 การควบคุมบริการสินค้าขาเข้า

8.5.6 ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง

องค์กรจะทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการผลิตและการให้บริการ ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่า ยังมี ความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะจัดทำเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลง, บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลง และ กิจกรรมที่ดำเนินการที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- QP-SA-01 การรับ Order จากลูกค้า

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรจะดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ ข้อกำหนด จะไม่ทำการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าจนกว่าจะ ได้มีการ

ตรวจสอบตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้ มีอำนาจที่เกี่ยวข้องหรือโดยลูกค้า องค์กรจะดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการซึ่ง เอกสารข้อมูล ประกอบด้วย

- a) หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ
- b) การสืบกลับไปยังผู้ที่มีอำนาจในการตรวจปล่อย

เอกสารอ้างอิง

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 22/40		

- QP-CS-01 การควบคุมงานบริการสินค้าขาเข้า
- QP-CS-02 การควบคุมงานบริการสินค้าขาออก
- QP-TR-01 การควบคุมการจัดส่งสินค้า
- QP-SA-01 การรับงานจากลูกค้า

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.7.1 องค์กรมีการควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด โดยมีการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ

องค์กรจะดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของผลิตภัณฑ์และ บริการ ทั้งนี้จะรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้จัดส่งผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ในระหว่างหรือหลังจาก ให้บริการ

ในการดำเนินการกับผลจากกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรจะดำเนินการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าดังนี้

- a) ดำเนินการแก้ไข
- b) ดำเนินการคัดแยก, จำกัดพื้นที่, ส่งคืน หรือ ระงับการใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) ดำเนินการ แจ้งให้ลูกค้าทราบ
- d) การขออนุมัติผ่อนผันการใช้งาน จากผู้มีอำนาจ

เมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการ จะมีการทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.7.2 องค์กรจะดำเนินการจัดเก็บเอกสารข้อมูลดังนี้

- a) รายละเอียดความไม่สอดคล้อง
- b) รายละเอียดการดำเนินการ
- c) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ
- d) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่สอดคล้อง

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-05 การแก้ไขและป้องกัน
- QP-CS-01 การควบคุมงานบริการสินค้าขาเข้า
- QP-TR-01 การควบคุมการจัดส่งสินค้า
- QP-SA-01 การรับงานจากลูกค้า

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 23/40		

9. การประเมินสมรรถนะ

9.1 การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

องค์กรมีการพิจารณาว่า

- อะไรที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด
- วิธีการที่ใช้ในการตรวจติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง
- เมื่อใดจะทำการติดตามและตรวจวัด
- เมื่อใด จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการติดตามและตรวจวัด

องค์กรจะทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่จำเป็น เพื่อเป็นหลักฐานของผลจากการดำเนินการ

9.1.2 ความพึงพอใจลูกค้า

องค์กรจะเฝ้าติดตาม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของลูกค้า ที่ลูกค้าต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ใ้รับการเติมเต็ม องค์กรจะกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

เอกสารอ้างอิง

- QP-SA-02 การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล

องค์กรจะดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล ข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ในการประเมิน

- ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ระดับความพึงพอใจลูกค้า
- สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- ประสิทธิผลของแผนงาน
- ประสิทธิผลของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
- สมรรถนะของผู้ส่งมอบภายนอก
- ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-03 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 24/40		

9.2 การตรวจติดตามภายใน

9.2.1 องค์กรจะดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้ เพื่อประเมินระบบบริหารคุณภาพ

a) ว่ามีความสอดคล้องต่อ

- 1) ข้อกำหนดองค์กรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- 2) ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

b) การปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 องค์กรจะดำเนินการ

a) วางแผน, จัดทำ, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ตารางการตรวจติดตาม รวมถึงความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดใน การวางแผน และการรายงาน. ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ คุณภาพ,ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง, การ เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และผล การตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

b) กำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตาม

c) เลือกผู้ตรวจติดตามและดำเนินการตรวจติดตาม โดยมั่นใจว่าการตรวจติดตามตรงตาม วัตถุประสงค์และมีความเป็นกลางในขณะตรวจ ติดตาม

d) ทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

e) แก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขโดยมิให้ล่าช้า

f) จัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและ แสดงถึงผลการตรวจ ติดตาม

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-04 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- QP-QMS-05 การแก้ไขและป้องกัน

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.3.1 ทั่วไป

ผู้บริหารสูงสุดจะดำเนินการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความ เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง, มีความพอเพียง, มีประสิทธิภาพ, และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง

a) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 25/40		

- b) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- c) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก
 - 1. ความพึงพอใจของลูกค้า และ ข้อมูลตอบกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
 - 2. การบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - 3. สมรรถนะของกระบวนการ และ ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 4. ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด และ การปฏิบัติการแก้ไข
 - 5. ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
 - 6. ผลการตรวจติดตามภายใน
 - 7. สมรรถนะของของผู้ส่งมอบภายนอก
- d) ความพึงพอใจของทรัพยากร
- e) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส (ดูข้อ 6.1)
- f) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

9.3.3 ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

- a) โอกาสในการปรับปรุง
- b) ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

องค์กรจะจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนฝ่ายบริหาร

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-03 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง
-

10. การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

องค์กรจะพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและ ขระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- a) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวัง
- b) การแก้ไข ป้องกัน หรือ ลด ผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- c) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผล ของระบบบริหารคุณภาพ

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 26/40		

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะ

- a) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้
 - 1) ทำการควบคุมและแก้ไข
 - 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา
- b) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ หรือ เกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย
 - 1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 3) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน, หรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- c) ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น
- d) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข, และ
- e) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความเหมาะสม
- f) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

10.2.2 องค์กรดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของ

- a) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง
- b) ผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรจะดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม, เพียงพอ, และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ องค์กร โดยพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน, และผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาส ที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- QP-QMS-03 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวิเคราะห์ปรับปรุง
- QP-QMS-05 การแก้ไขและป้องกัน

11. ภาคผนวก

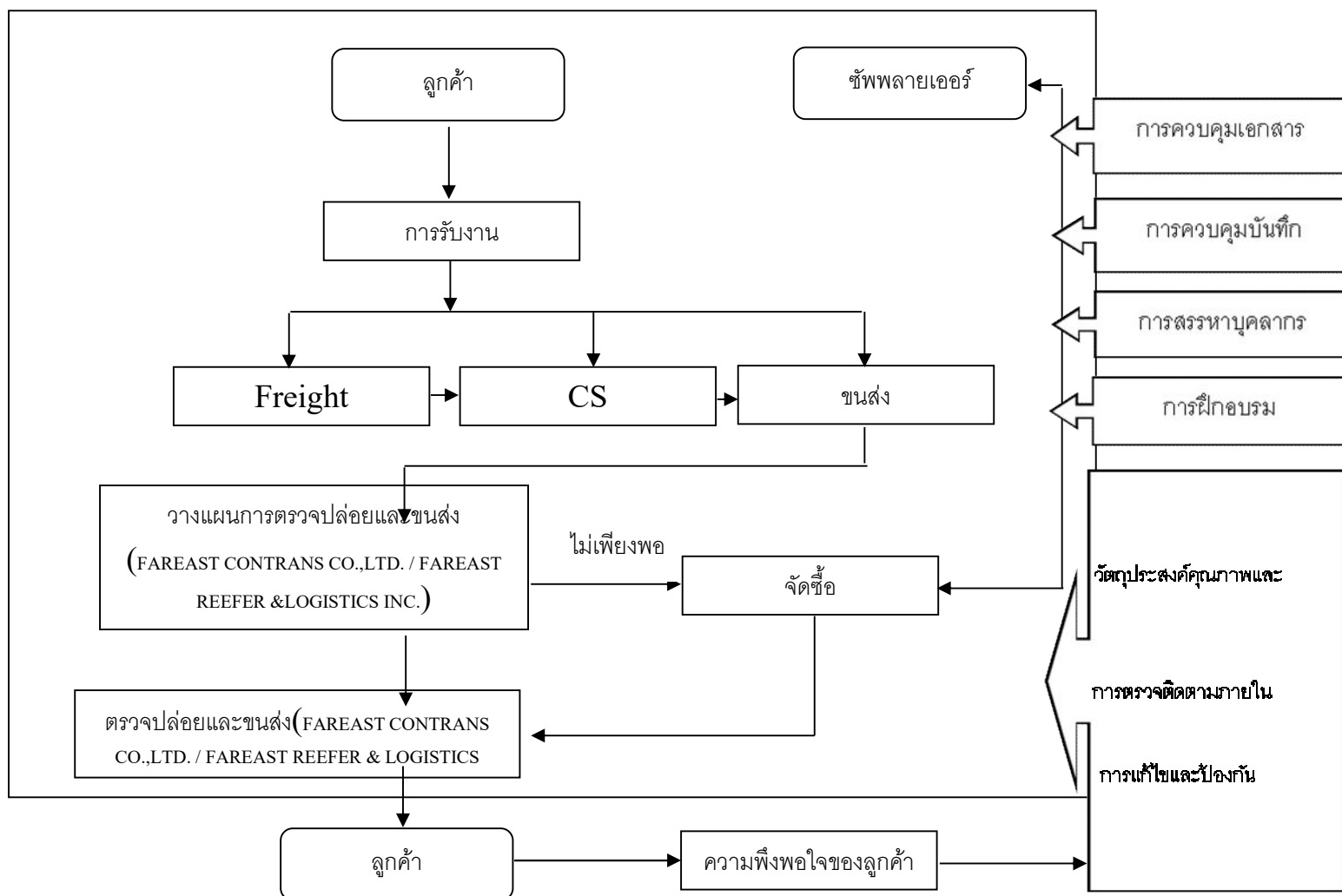
- ภาคผนวก ก.แผนผังกระบวนการธุรกิจ
- ภาคผนวก ข. บริบทขององค์กร
- ภาคผนวก ค. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 27/40		

- ภาคผนวก ง. นโยบายมาตรการรักษาความปลอดภัย (Supply Chain Security Policy Statement)

ภาคผนวก ก.แผนผังกระบวนการธุรกิจ

ผังกระบวนการธุรกิจ บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด / บริษัท ฟาร์อีสท์รีเฟอร์ แอนด์ โลจิสติกส์



ภาคผนวก ข. บริบทขององค์กร

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร (SWOT Analysis)

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	
Rev. No. : 03		
Page : 28/40		ประทับตราประเภทเอกสาร

ประเด็นภายใน (Internal Issues)	
<u>จุดแข็ง (Strengths)</u> 1. มีความเชี่ยวชาญในการดูแลการ (ได้รับการรับรองเป็นที่ปรึกษาพิธีการศุลกากรจากกระทรวงการคลัง) 2. มีการบริการหลังการขายที่ดี ใส่ใจรายละเอียดต่อลูกค้า 3. มีการติดตาม (เส้นทาง , ระดับอุณหภูมิ) และมีการส่งรายงานต่อลูกค้า 4. มีการทำงานที่รวดเร็ว พร้อมทั้งจะส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าเมื่อเอกสารครบถ้วน 5. มีการบริการด้านการขนส่งที่ครบวงจร	<u>จุดอ่อน (Weaknesses)</u> 1. อัตราค่าบริการค่อนข้างสูง 2. บุคลากรในการทำงานไม่เพียงพอ 3. บุคลากรในการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศยังน้อย 4. พนักงานยังขาดทักษะในการทำสื่อโฆษณาทาง social media
ประเด็นภายนอก (External Issues)	
<u>โอกาส (Opportunities)</u> 1. มีการนำเข้าอุปกรณ์ทางแพทย์มากขึ้น ทำให้ขายงาน ได้สูงขึ้น 2. คู่แข่งมีการเลือกการให้บริการ ทำให้เราสามารถขายงาน ได้สูงขึ้น 3. การบริการของเราดี ทำให้ลูกค้ามีการบอกต่อ ส่งผลให้งานมากขึ้น 4. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีนโยบายให้บริษัทผู้นำเข้ายาทำมาตรฐาน GDP เพิ่มโอกาสในการได้รับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น 5. หน่วยงานรัฐบาลเพิ่มขึ้นตอนและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติมากขึ้น ทำให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น	<u>อุปสรรค (Threats)</u> 1. เนื่องจากมีการ lock down ทำให้ลูกค้ามีการชำระเงินล่าช้า 2. สถานะการโควิด ลูกค้าจำเป็นต้องให้มีผลตรวจโควิดก่อนที่จะจัดส่ง 3. สภาพอากาศ (ฝนตก) ทำให้สินค้าในการจัดส่งเสียหาย และการจัดส่งล่าช้า 4. หน่วยงานราชการไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานของเราล่าช้า 5. การจราจรไม่แน่นอน ทำให้ประเมินเวลาในการขนส่งสินค้ายาก 6.ราคาน้ำมันค่อนข้างสูง ทำให้ต้นทุนในการจัดส่งสูงขึ้น 7.อัตราแลกเปลี่ยนค่า FREIGHT 8.เส้นทางให้บริการ FREIGHT มีน้อย

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 29/40		

ความเสี่ยง (Risk)	Internal	External	แนวทางจัดการ (Management)	โอกาส (Opportunities)
1. อัตราค่าบริการค่อนข้างสูง	○		ทบทวนต้นทุนและทบทวนความเป็นไปได้ในการปรับราคา	
2. บุคลากรในการทำงานไม่เพียงพอ	○		จัดหาพนักงานเพิ่มเติมในแผนกที่ขาด	
3. บุคลากรในการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศยังน้อย	○		เพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร (ภาษาต่างประเทศ)	
4. พนักงานยังขาดทักษะในด้านการทำสื่อโฆษณาทาง social media	○		อบรมเพิ่มเติมด้านการทำสื่อโฆษณา	
1. เนื่องจากมีการ lock down ทำให้ลูกค้ามีการชำระเงินล่าช้า		○	ทำการวางบิลแล้วแจ้งเจ้าหน้าที่บัญชี โดยทำการโอนการชำระเงิน	
2. สถานะการ โควิด ลูกค้าจำเป็นต้องให้มีผลตรวจโควิดก่อนที่จะจัดส่ง		○	ยอมรับความเสี่ยง	
3. สภาพอากาศ (ฝนตก) ทำให้สินค้าในการจัดส่งเสียหาย และการจัดส่งล่าช้า		○	- มีการตรวจเช็คสภาพรถก่อนปฏิบัติงาน - มีการคลุมผ้าใบ ป้องกันสินค้าได้รับความเสียหาย - มีการสำรวจเส้นทางก่อนทำการจัดส่งสินค้า	
4. หน่วยงานราชการไม่ให้ความสำคัญร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของเราล่าช้า		○	ยอมรับความเสี่ยง และดำเนินการแจ้งลูกค้าในเรื่องดังกล่าวก่อน	
5. การจราจรไม่แน่นอน ทำให้ประเมินเวลาในการขนส่งสินค้ายาก		○	- มีการสำรวจเส้นทางก่อนทำการจัดส่งสินค้า และทำการแจ้งลูกค้าก่อนการจัดส่ง	
6. ราคาน้ำมันค่อนข้างสูง ทำให้ต้นทุนในการจัดส่งสูงขึ้น		○	- ยอมรับความเสี่ยง	

แนวทางบริหารจัดการตามบริบทองค์กร (Context of the organization Management)

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	
Rev. No. : 03		
Page : 30/40		ประทับตราประเภทเอกสาร

ภาคผนวก ค. การวิเคราะห์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (Internal Parties)	ประเด็น (Issues)	Needs	Expected	ความเสี่ยง (Risk)	แนวทางจัดการ (Management)	โอกาส (Opportunities)
ผู้บริหาร	บริษัทได้รับผลกำไร	O		บริษัทขาดทุน	- ลดต้นทุน - ป้องกันการรั่วไหล ของเงินในบัญชี	บริษัทมีความ มั่นคงมากขึ้น
	มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ ในตลาด		O	ไม่มีชื่อเสียง และ ไม่เป็น ที่ยอมรับในตลาด	- ทำสื่อโฆษณา	ขอการรับรอง ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2015
	ให้พนักงานมีศักยภาพ ในการทำงานที่ดี		O	พนักงานไม่มีศักยภาพที่ ดีขึ้น	- อบรม	งานมี ประสิทธิภาพ มากขึ้น
พนักงาน	ความก้าวหน้าในการ ทำงาน	O		- ความไม่ก้าวหน้าใน การทำงาน	- จัดตั้ง KPI และทำ การประเมินผล	พนักงานมี โอกาสเลื่อน ตำแหน่ง
	ความมั่นคงในการ ทำงาน	O		- ความไม่มั่นคงในการ ทำงาน	- ให้ปริมาณงานคงที่ - จ่ายเงินเดือนตรง เวลา	พนักงานมี ความมั่นใจใน องค์กรมากขึ้น
	สภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ดี		O	- สภาพแวดล้อมในการ ทำงานไม่ดี	- จัดทำ 5 ส.	

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566		ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 31/40		

คู่มือคุณภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (External Parties)	ประเด็น (Issues)	Needs	Expected	ความเสี่ยง (Risk)	แนวทางจัดการ (Management)	โอกาส (Opportunities)
ลูกค้า	การบริการที่ดี	○		การบริการที่ไม่ดี	- จัดการทำประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้า	ลูกค้ามีการบอก ต่อ
	ราคาที่เหมาะสม	○		ราคาไม่เหมาะสม	- ควบคุมต้นทุน - เพิ่มคุณภาพ และใส่ใจ ลูกค้า	มีโอกาสดำเนิน งานมากขึ้น
	ความน่าเชื่อถือของบริษัท	○		บริษัทไม่มีความน่าเชื่อถือ	- มีการอ้างอิงลูกค้าที่ เคยใช้บริการ - จัดทำระบบคุณภาพ iso-9001	มีความ น่าเชื่อถือ
	ส่งสินค้าตรงเวลา	○		ส่งสินค้าล่าช้า	วางแผนการทำงานให้ดี	ลูกค้าพึงพอใจ
	ให้คำแนะนำ/ปรึกษา เกี่ยวกับ วิธีการทางกรรมศาสตร์		○	ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ครบทุกเรื่อง	- จัดหาข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อมีการอัปเดต กฎหมายเกี่ยวกับกรรม ศาสตร์	ลูกค้าพึงพอใจ
supplier	มีการจ้างงานสม่ำเสมอ		○	ไม่มีการจ้างงาน	ยอมรับความเสี่ยง	ต่อลดราคาได้ มากขึ้น
	ชำระเงินตรงเวลา	○		ชำระเงินล่าช้า	กำหนดระยะเวลาชำระ เงินให้ชัดเจน	
	ไม่มีการยกเลิกงาน		○	มีการยกเลิกงาน	ยอมรับความเสี่ยง	
	ไม่ต่อรองราคา		○	มีการต่อรองราคา	ยอมรับความเสี่ยง	
หน่วยงานราชการ	ความถูกต้องและครบถ้วนของ เอกสาร	○		เอกสารไม่ถูกต้องและไม่ ครบถ้วน	มีการตรวจสอบเอกสาร ก่อนทำการยื่นเรื่อง	ประหยัด ทรัพยากร บริษัท
	ปฏิบัติตามกฎหมาย	○		ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	อัปเดตกฎหมายเพื่อให้ พนักงานได้รับรู้และ ปฏิบัติตามกฎหมาย	บริษัทมีความ น่าเชื่อถือ
	ชำระภาษีครบถ้วน	○		ไม่ชำระภาษีขาด	ตรวจสอบการชำระภาษี ก่อนทำการยื่นชำระเงิน	

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 32/40		

ภาคผนวก ง. นโยบายมาตรการรักษาความปลอดภัย (Supply Chain Security Policy Statement)

1. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อป้องกันความสูญหายทางด้านกายภาพในทุกส่วนขององค์กร
- (2) เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในทรัพย์สิน ของลูกค้า, องค์กร, ผู้รับจ้างช่วง และพันธมิตรธุรกิจ

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับควบคุมด้านความปลอดภัยในระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด

3. นิยามศัพท์

-

4. เอกสารอ้างอิง

-

นโยบายด้านความปลอดภัย

- 1) บริษัทฯ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานดี ตลอด 24 ชม.
- 2) ร่วมมือกับผู้รับจ้างช่วง หรือพันธมิตรธุรกิจ เพื่อตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัย และยกระดับมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง
- 3) สร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย แก่พนักงานทุกคนทั้งภายในบริษัทฯ ผู้รับจ้างช่วง และพันธมิตรธุรกิจ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรการในการรักษาความปลอดภัยใน บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด

1. ความปลอดภัยในการเข้า-ออกส่วนกลาง ของโครงการซึ่งเป็นที่ตั้งของบริษัท

- 1.1 มีระบบรักษาความปลอดภัยโดยจัดจ้าง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตรวจสอบการเข้า-ออกของผู้อาศัย หรือผู้มาติดต่อ ตลอด 24 ชม.
- 1.2 มีกล้องวงจรปิดเพื่อดู และบันทึกเหตุการณ์ ด้านทางเข้าสำนักงาน ตลอด 24 ชม.

2. ความปลอดภัยในอาคารสำนักงาน

- 2.1 มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในตำแหน่งที่สำคัญภายในสำนักงาน เพื่อดูแล และบันทึกเหตุการณ์ ตลอด 24 ชม.
- 2.2 ในช่วงเวลาหลังเลิกงาน หรือวันหยุด ทางบริษัทฯ จะใช้ระบบการดูแลโดยเชื่อมสัญญาณป้องกันการบุกรุกไปยังผู้ดูแล (บริษัท ไทยซีคอมพิททิงกิจ จำกัด) ด้วยการเปิดระบบควบคุมจับความเคลื่อนไหวภายในอาคาร และเมื่อเกิดสัญญาณบุกรุก ผู้ดูแลจะส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบในทันทีพร้อมโทรศัพท์แจ้งไปยังบุคคลภายในบริษัทที่เกี่ยวข้องให้ทราบโดยทันที

2.3 การกำหนดเขตควบคุมสำหรับบุคคลภายนอก

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	
Rev. No. : 03		
Page : 33/40		ประทับตราประเภทเอกสาร

- 2.3.1 บริษัทฯ กำหนดให้พื้นที่ชั้นที่ 1 เป็นพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อ พื้นที่ชั้นอื่นเป็นพื้นที่เข้า-ออกได้เฉพาะพนักงาน และผู้ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- 2.3.2 พนักงานที่บริษัทฯ มอบหมายจะเป็นผู้ดูแล และรายงานการเข้า-ออกของบุคคลภายนอก รวมทั้งมีหน้าที่ประสานงานการติดต่อของบุคคลภายนอก
- 2.3.3 กรณีที่มีการฝ่าฝืน หรือบุกรุกเข้าบริษัท ผู้มีหน้าที่ หรือพนักงานที่อยู่ในเหตุการณ์ต้องปฏิบัติดังนี้
- 2.3.3.1 แจ้งหัวหน้างานหรือผู้จัดการในทันที
- 2.3.3.2 กรณีร้ายแรงให้แจ้งบริษัท ไทยซีคอมพิทักซ์กิจ จำกัด โดยใช้ปุ่มฉุกเฉิน และแจ้งตาม 2.3.3.1
3. ความปลอดภัยด้านบุคลากรของบริษัทฯ
- 3.1 การรับพนักงานใหม่เข้าทำงาน ฝ่ายบุคคลต้องทำการตรวจสอบประวัติ กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก่อนทำการบรรจุในกรณีที่มีประวัติการกระทำผิด ให้เสนอต่อกรรมการผู้จัดการเป็นผู้พิจารณา
- 3.2 กรณีพนักงานของบริษัทฯ ต้องคดี ทั้งทางแพ่ง และทางอาญา ให้ฝ่ายบุคคล ทำการบันทึกผลคดีในแฟ้มประวัติพนักงาน และเสนอกรรมการผู้จัดการพิจารณา
- 3.3 ให้ทำการตรวจสอบประวัติตามข้อ 3.1 สำหรับพนักงานที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย หรือมีความผิดปกติ
- 3.4 วิธีปฏิบัติ เมื่อมีการลาออกของพนักงาน
- 3.4.1 ดำเนินการส่งคืน และยกเลิกบัตร และรายการในฐานข้อมูลพนักงาน
- 3.4.2 ดำเนินการยกเลิกชื่อ และรหัสในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้สำนักงานทุกชนิด
- 3.4.3 ดำเนินการยกเลิก การมอบอำนาจการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. มาตรการด้านความปลอดภัย ของผู้รับจ้างช่วง การคัดเลือกผู้ขาย-การจัดซื้อ
5. ความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้า
- 5.1 การดำเนินการด้านเอกสาร
- วิธีปฏิบัติในการดำเนินการด้านเอกสารที่เกี่ยวกับสินค้าให้ดำเนินการขั้นตอนการตรวจสอบปล่อยสินค้า
- 5.2 การตรวจรับ และส่งมอบสินค้า, การลงลายมือชื่อ และประทับตราหน่วยงานวิธีปฏิบัติในการตรวจรับและส่งมอบสินค้า
- 5.3 การตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ที่บรรจุสินค้า และรถขนส่งสินค้า วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์
- พนักงานผู้รับผิดชอบ ต้องตรวจสอบ สภาพ และบันทึกภาพของตู้คอนเทนเนอร์ดังนี้
- 5.3.1 ตรวจสอบสภาพภายนอกโดยทั่วไป ของตู้คอนเทนเนอร์
- 5.3.2 ตรวจสอบประตูตู้ และอุปกรณ์ปิดล็อกตู้คอนเทนเนอร์
- 5.3.3 ตรวจสอบพื้นตู้ และผนังตู้ทุกด้าน
- 5.3.4 ตรวจสอบ รอยรั่ว เบื้องต้น โดยการปิดตู้ เพื่อดูช่องแสง ที่ผ่านรอยรั่ว (ถ้ามี)
- 5.3.5 หากพบสิ่งผิดปกติ หรือบกพร่องของตู้คอนเทนเนอร์ให้ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานเพื่อขอเปลี่ยนตู้คอนเทนเนอร์ใหม่

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 34/40		

5.4 การประทับตรา (Seal) และเครื่องหมาย

5.4.1 การประทับตรา หรือซีล (Seal) ผู้ให้ทำการซีล ณ.แกนล็อค (เสา) ที่ 3 นับจากซ้ายมือ

5.4.2 บันทึกหมายเลขซีล พร้อมบันทึกภาพการซีลผู้

6. ความปลอดภัยทางด้านข้อมูล และระบบสารสนเทศ

เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ ได้กำหนดระดับชั้นของการเข้าถึงข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. ระบบการตรวจสอบ และสืบสวนเหตุการณ์

ในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางบริษัทฯ มีการดำเนินการตามการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

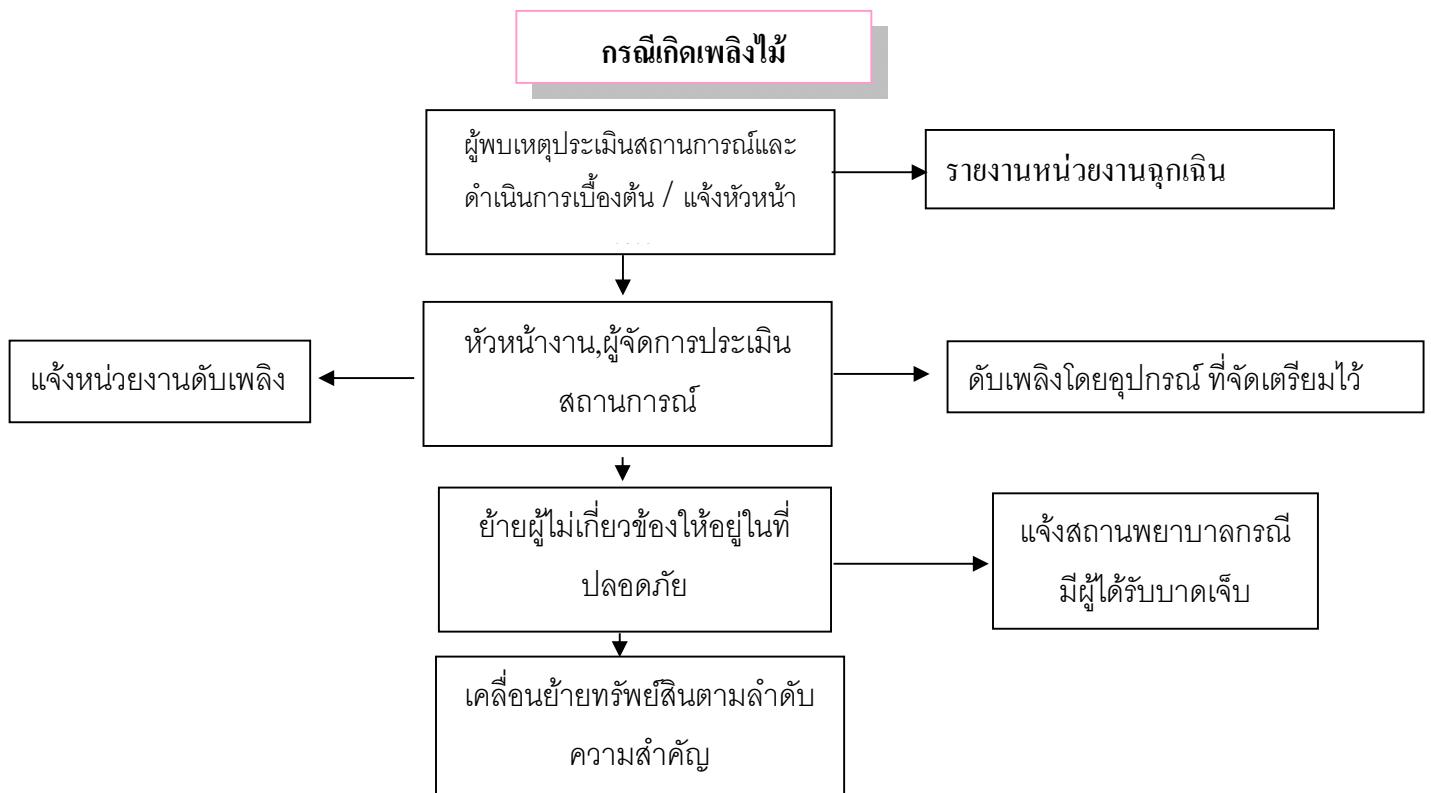
8. ระบบการจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์และแนวทางดำเนินแก้ไข

หลักการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์

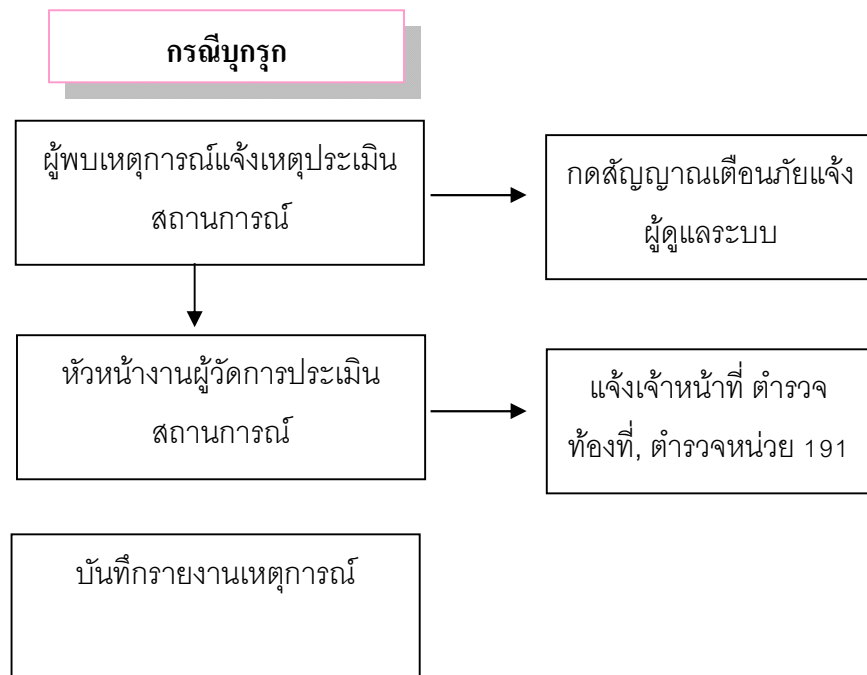
1. ความปลอดภัยของชีวิต และร่างกาย
2. ความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน
3. ความปลอดภัยต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 35/40		

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

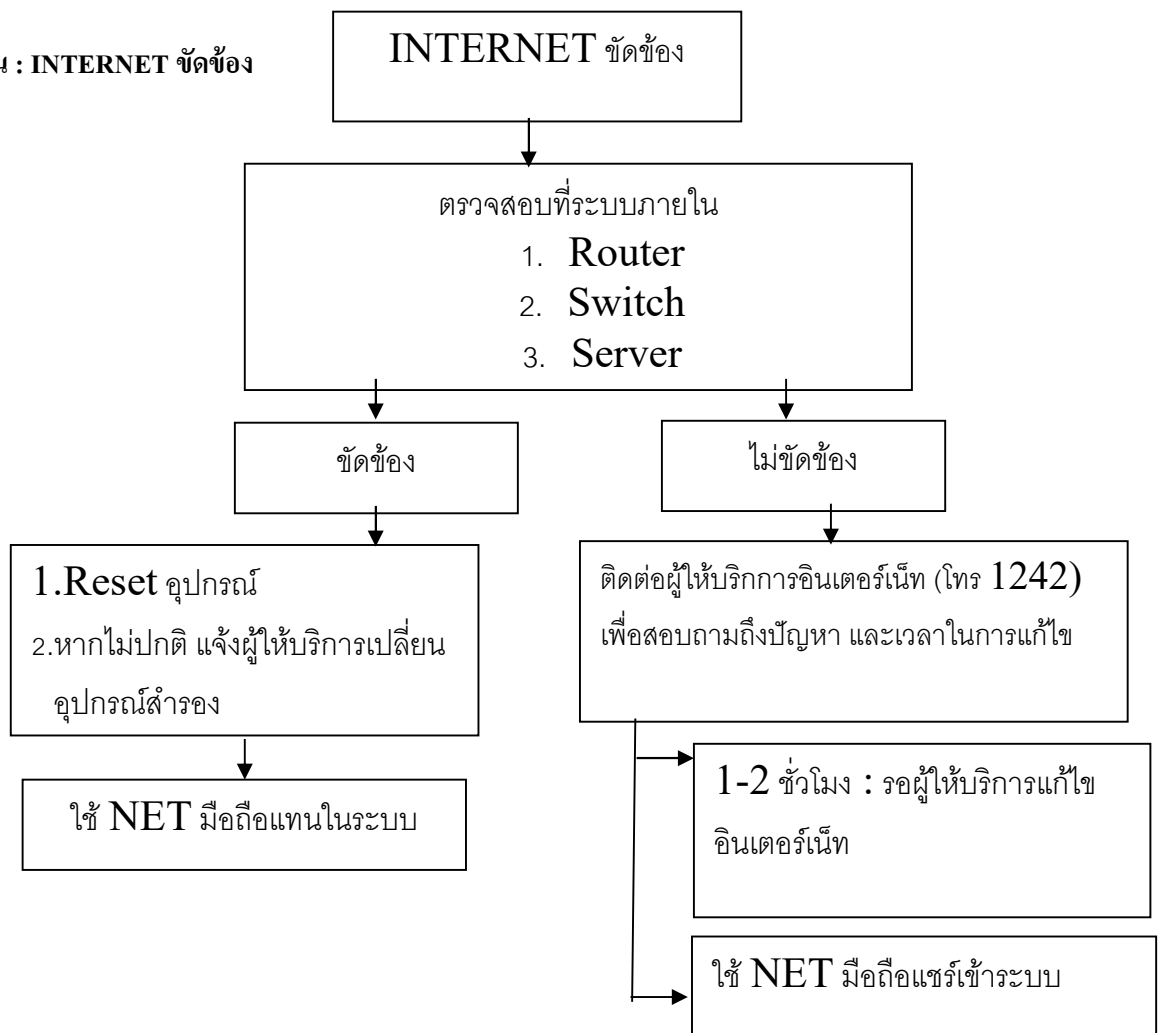


บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 36/40		



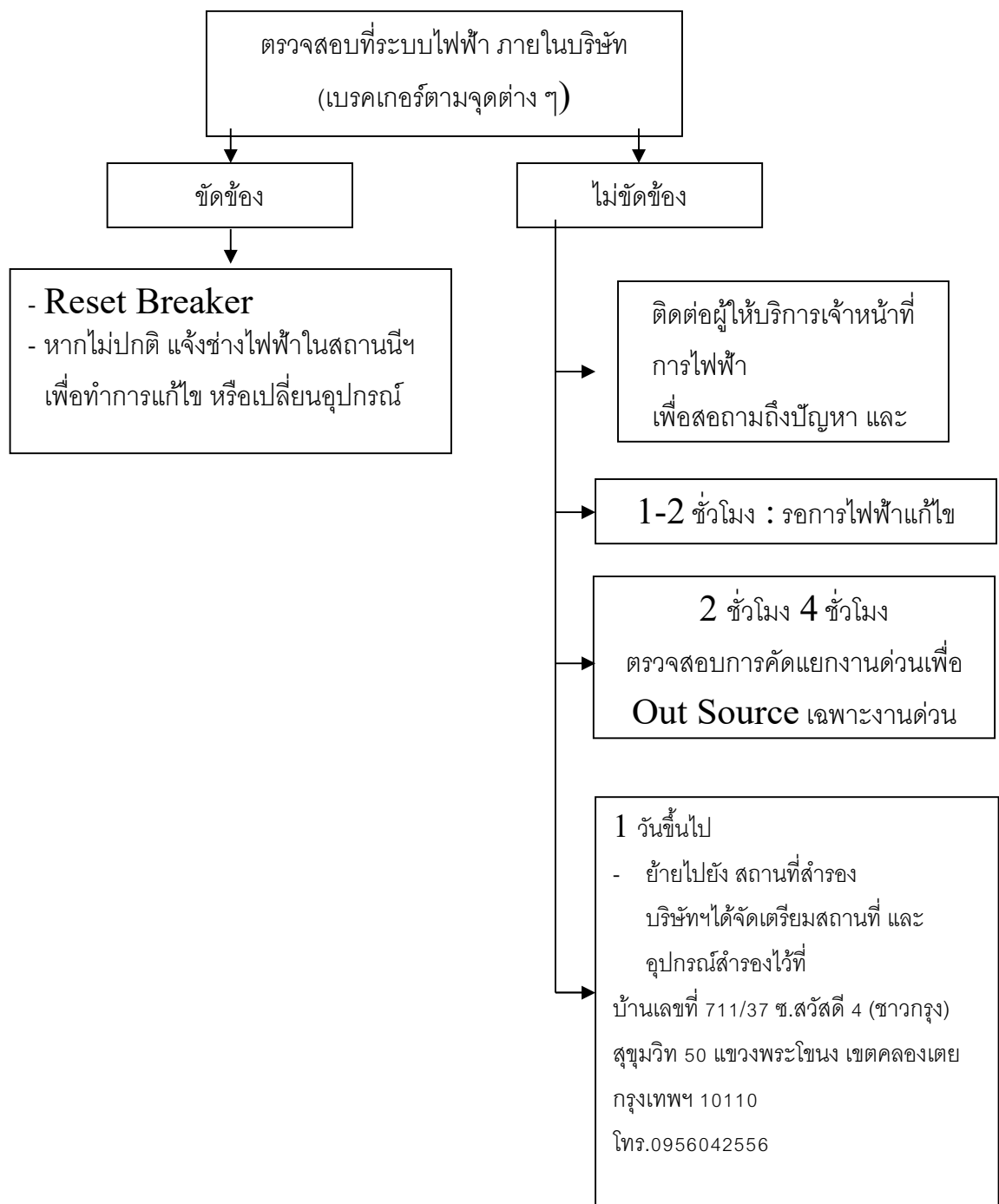
บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 37/40		

แผนฉุกเฉิน : INTERNET ขัดข้อง



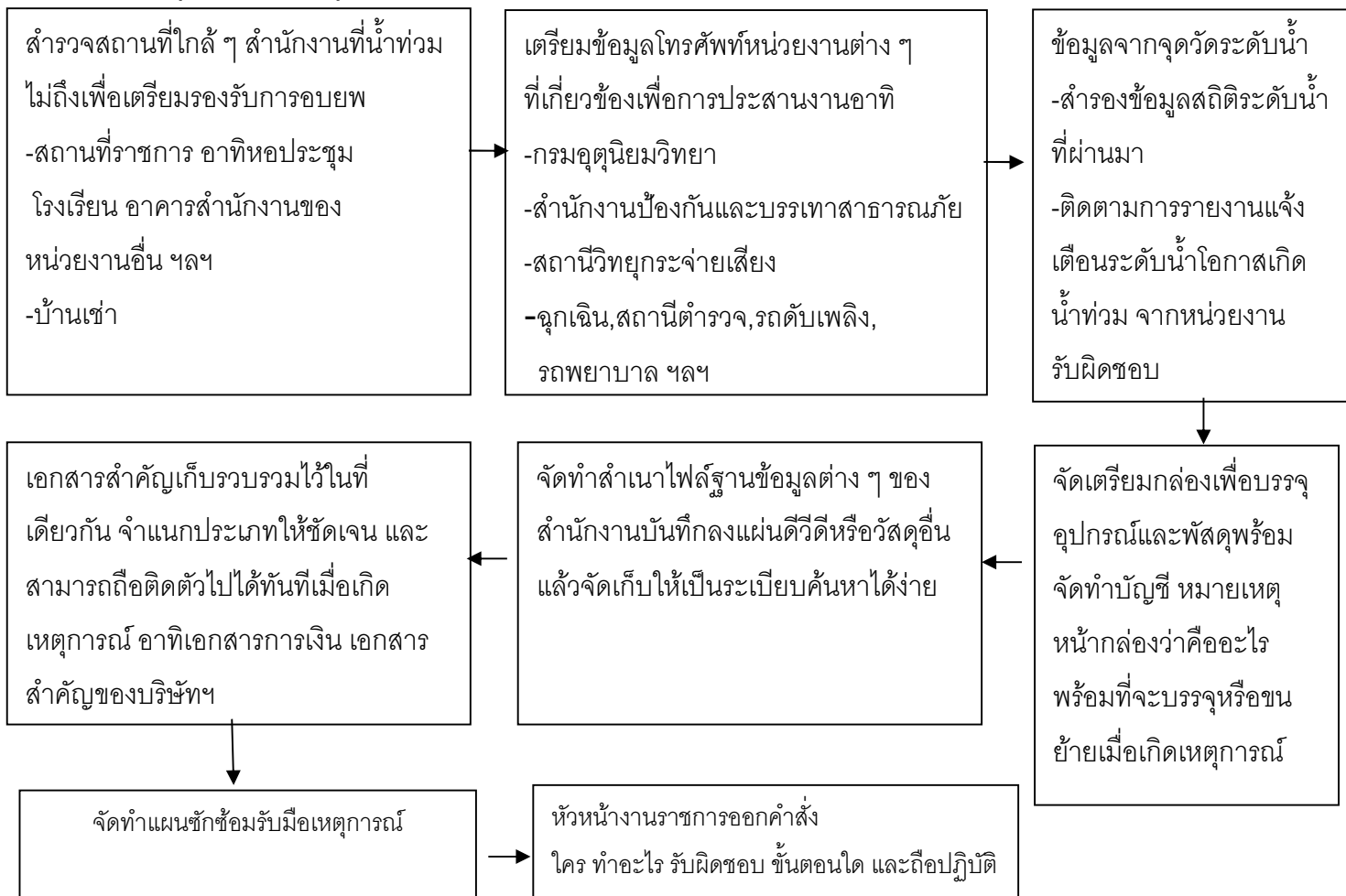
บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 38/40		

แผนฉุกเฉิน : ไฟฟ้าดับ



บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	
Rev. No. : 03		
Page : 39/40		ประทับตราประเภทเอกสาร

แผนฉุกเฉิน : รับภาวะฉุกเฉิน



บริษัท ฟาร์อีสท์ คอนทรานส์ จำกัด		
Doc. No. : QM-01	QUALITY MANUAL	ประทับตราต้นฉบับ
Date : 04-10-2566	คู่มือคุณภาพ	ประทับตราประเภทเอกสาร
Rev. No. : 03		
Page : 40/40		

แผนฉุกเฉิน : กรณีระบบ Server คอมพิวเตอร์มีปัญหา

