



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ISO 9001 5.6 การทบทวนฝ่ายบริหาร

อะไรคือการทบทวน

การทบทวนคือ การมองซ้ำ การมองย้อน การมองอีกครั้งในมุมที่แตกต่าง

เป็นการพิจารณาใหม่ คิดใหม่ ไตร่ตรองใหม่

การทบทวนจึงไม่ใช่การมองปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อแก้ไข

แต่เป็นการมองปัญหา โดยการมองย้อนกลับไปในอดีต

ในช่วงเวลาที่สนใจ เพื่อดูแนวโน้ม สาเหตุ ต่างๆ

โดยเฉพาะ สาเหตุแห่งปัญหาที่มาจากระบบ

ปัญหาเชิงระบบ !!

ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ เกิดแล้วเกิดอีก เกิดแบบไม่น่าเกิด

ล้วนเป็นปัญหาเชิงระบบครับ

จึงต้องปรับแก้ที่ระบบ ไม่ใช่แก้ที่ปัญหา (คม มั้ย)

ทำไมต้องให้ฝ่ายบริหารเป็นผู้ทำการทบทวน ... ระบบการจัดการคุณภาพ

คำนิยามของ management System ตามข้อกำหนด ISO 9000 ; 3.2.2 management system

กำหนดว่า คือ " system (3.2.1) to establish policy and objectives and to achieve those objectives"

จะเห็นได้ว่า ระบบการจัดการ เป็นระบบเพื่อให้ ผู้บริหารระดับสูง กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย และทำให้สิ่งของตนเอง กำหนดบรรลุ

หากผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนด นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายไว้

จึงไม่ควรแปลกใจว่า

ทำไมต้องให้ผู้บริหารระดับสูงต้องใส่ใจ สนใจในการทบทวนระบบ

ที่ส่งผลให้ได้ตามที่ตนเองอยากได้ ใครที่จะมี



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ข้อกำหนด ISO 9001: 2018 , 5.6.1 กำหนดว่า "ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้"

กำหนดกรอบเวลาในการทบทวนอย่างไรดี

ท่านอาจกำหนดเป็นรายเดือน รายสามเดือน รายปี

ความถี่ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของข้อมูลและธรรมชาติขององค์กร

หากข้อมูลเช่นสมรรถนะของกระบวนการผลิต ยอดขาย มีการสรุปเป็นรายเดือน

แต่ท่านทำการทบทวนข้อมูลนี้ ปีละครั้ง คงดูตลกๆ

ความถี่ วิธีการในการทบทวนนี้สามารถปรับลดหรือเพิ่มได้ ตามความจำเป็นกับธุรกิจในช่วงเวลานั้นๆ

วิธีการทบทวนต้องให้เหมาะสมต่อข้อมูลประเด็นที่ท่านสนใจทบทวน โดยวิธีการไม่ต้องเหมือนกัน เช่นบางครั้งใช้การประชุม

บางครั้งทบทวนจากรายงาน สารสนเทศที่สรุปรายงานตามสายงาน

วัตถุประสงค์ของการทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อทำการมองหาความจำเป็นในการปรับปรุง

หรือ ความจำเป็นที่ต้อง ปรับเปลี่ยนองค์ประกอบ กระบวนการ ของระบบ ไม่ว่าจะเป็น คน เกณฑ์ วิธีการ ทรัพยากร

ผู้บริหารระดับสูงจึงต้องดูข้อมูลที่ได้จาก ผลการประกอบการ

ผลจากระบบปัจจุบัน ว่าได้ผลตามที่อยากให้ไปหรือไม่

ธรรมชาติของข้อมูลที่ต้องครมมี จะมีลักษณะต่างกัน

เช่นข้อมูลบางเรื่องเป็นข้อมูลประจำเดือน บางเรื่องรายสามเดือน บางเรื่องอาจต้องรอเป็นปี

บางเรื่องก็ต้องทบทวนทันทีทันใด เช่นการวางตลาดใหม่ๆ ลูกค้านใหม่ๆ การร้องเรียนที่มี

จะรอเป็นปี ค่อยทบทวนคงไม่ได้

ท่านควรทำการทบทวนฝ่ายบริหาร ผ่านกลไกต่างๆที่มี

ไม่ว่าการประชุมประจำเดือน การทบทวนเป้าหมาย เป้าขาย

การดูรายงานสมรรถนะต่างๆที่ส่งมาตามสายงาน

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

รวมถึงการประชุมเฉพาะเรื่องเช่น ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า

หรือมีเหตุการณ์ผิดปกติซึ่งทำให้ต้องเรียกประชุม หรือ มีการสั่งการนอกรอบปกติ

ส่วนประจำปี อาจเป็นการประชุมใหญ่ เพื่อทำการทบทวนเป้าหมายประจำปี กลยุทธ์ แผนธุรกิจใหม่ๆ ในปีถัดไป เป็นต้น

ข้อกำหนด ISO 9001 : 2018 , 5.6.1 กำหนดว่า "ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความเพียงพอ และยังมีประสิทธิผล"

อย่างไรเรียกว่า ระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความเพียงพอ และยังมีประสิทธิผล

การทบทวนเป็นการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์

หากท่านทำการทบทวนประสิทธิผลของระบบจัดการคุณภาพ

ท่านต้องจำให้ได้ว่าทำระบบจัดการคุณภาพไปทำไม

อะไรเป็นสิ่งที่ท่านต้องการอะไรจากระบบของท่าน (รู้ไหมนี้ ว่าทำอะไรไปทำไม?)

หากท่านไม่มีเป้าหมายว่าทำระบบจัดการไปทำไม ท่านทำการทบทวนไม่ได้หรอก

- คำว่า “เหมาะสม” อาจหมายความว่า ระบบจัดการที่มีอยู่นั้น ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป ไม่ขาดหายไป ในสิ่งที่ควรต้องมี ไม่รวบรัดไป หรือไม่ยืดเยื้อเกินไป ชักช้าไป แล้วเรื่องนี้เทียบกับอะไร ก็เทียบกับใจผู้บริหาร เทียบกับสิ่งที่น่าจะลดต้นทุนได้ ภาษาทางวิชาการเขาเรียกว่า ประสิทธิภาพ. หากผู้บริหารระดับสูงไม่รู้ว่าจะระบบอย่างไรเรียกว่าเหมาะสม ก็ตัวใครตัวมันครับ บริษัทคุณอาจอยู่ได้อีกไม่นานครับ
 - คำว่า “เพียงพอ มีประสิทธิผล” อาจหมายความว่า ระบบการจัดการนั้นได้ผล ให้ผลเป็นที่น่าพอใจในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ทำให้บรรลุตามกรอบกลยุทธ์ที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นการขยายตลาด ลดต้นทุน ลดของเสีย เพิ่มความสามารถในการแข่งขันต่างๆ
-

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ข้อกำหนด ISO9001:2008 , 5.6.1 กำหนดว่า "การทบทวนของฝ่ายบริหารนี้ต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และ ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ"

การทบทวนของฝ่ายบริหาร เป็นการทบทวนเพื่อพิจารณาประเมินว่า

- ระบบใดในองค์กรบ้างที่ควรต้องทำการปรับปรุงปรับเปลี่ยน เช่นระบบการขาย ระบบการเรียกเก็บเงิน ระบบการวางแผนการผลิต ระบบการผลิต ระบบการตรวจสอบ ระบบการส่งมอบ ระบบการขนส่ง
- ว่าจะสามารถในการทำงานนั้นๆให้ดีกว่าเดิม ง่ายกว่าเดิม ประหยัดกว่าเดิม เร็วกว่าเดิม หรือทำการควบคุมงานได้ดีกว่าเดิม หรือสามารถลดขั้นตอนซ้ำซ้อนได้มากกว่าเดิม เป็นต้น
- ว่าจะปรับปรุงวัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมาย นโยบายต่างๆขององค์กรที่มีอยู่ได้หรือไม่อย่างไร

คำถามที่ควรถาม ระหว่างการทบทวนฝ่ายบริหาร

- มีระบบ มีเกณฑ์ มีวิธีการ มีกระบวนการอะไรบ้าง ที่ควรทำให้ดีกว่าเดิม?
- มีระบบ มีเกณฑ์ มีวิธีการ มีกระบวนการอะไรบ้าง ที่ควรต้องทำเพิ่มเติม?
- มีระบบ มีเกณฑ์ มีวิธีการ มีกระบวนการอะไรบ้าง ที่ควรยกเลิก?
- มีระบบ มีเกณฑ์ มีวิธีการ มีกระบวนการอะไรบ้าง ที่ให้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ?
- ลูกค้ำพอใจหรือไม่พอใจกับส่วนงานไหน อะไร อย่างไร?
- วัตถุประสงค์คุณภาพ ที่มี ได้ให้ผลตามที่ต้องการ?
- มีการติดตามวัดสมรรถนะในการทำงาน ใดๆ ที่ดีมีประสิทธิผล อะไรที่ควรปรับเปลี่ยน ปรับลด?
- มีระเบียบปฏิบัติใด ระบบงานไหนที่ควรต้องทำการปรับปรุง อย่างเร่งด่วน?
- นโยบายที่กำหนดไว้บรรลุผลตามต้องการ มีนโยบายใหม่ๆอะไรที่ควรต้องประกาศ อะไรที่ควรยกเลิก?
- มีทรัพยากรอะไรบ้างที่ต้องจัดให้มีเพิ่มเติม หรือลดลง?
- โครงสร้างองค์กรยังคงเพียงพอเหมาะสมอยู่หรือไม่?
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการเชื่อมโยงธุรกิจ เพียงพอเหมาะสมหรือไม่?
- มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง, มีการลดการผิดพลาด มีการเพิ่มความรวดเร็ว และการประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้หรือไม่?
- ระบบการให้ความรู้ ให้กับบุคลากรเพื่อก่อให้เกิด Knowledge sharing หรือ Career path development มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมหรือไม่ เพื่อให้สามารถต่อยอดธุรกิจรุกไปข้างหน้าตามเป้าหมาย?
- ระบบ Reward system สำหรับการสร้างกำไร หรือลดต้นทุน มีความเหมาะสม มีประสิทธิผลหรือไม่ ต้องปรับ ต้องเพิ่ม ต้องลดหรือไม่?
- ระบบในการสนับสนุนคนดีขององค์กร เพื่อให้เก็บรักษาไว้ให้เจริญก้าวหน้าควบคู่ไปกับองค์กร ยังคงเหมาะสมหรือไม่ ?

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

- อื่นๆ
-

มาตรฐาน ISO 9001: 2018 ,5.6.1 กำหนดว่า "บันทึกของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องมีการเก็บรักษา (ดูข้อ 4.2.4)"

บันทึกของการทบทวน คือ บันทึกว่าท่านได้ทบทวนอะไร ท่านได้อะไรจากการทบทวน

ด้วยเหตุผลนี้

จึงต้องมีบันทึกทั้งหมดที่ใช้

และ หลักฐานข้อมูลที่ใช้ไม่ว่าจะเป็น กราฟ ตัวเลข สถิติ รายงาน

บันทึกสรุปปัญหาต่างๆ ที่ท่านใช้ในการตัดสินใจความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ ความเพียงพอของระบบ

ใครที่ทำการตัดสินใจ รายละเอียดของ ผลการตัดสินใจ

อะไรที่สั่งการไป ใครรับคำสั่งการ หลักฐานการสั่งการ

ข้อมูลดิบ คำสั่ง เป็นหลักฐาน ที่ท่านแสดงว่าท่านได้ทบทวน (จริงๆ)

ตัวอย่าง

- วันที่ทำการทบทวน หากท่านใช้การประชุม ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทบทวน ในครั้งนั้นๆ
 - เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจว่ามีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ
 - ข้อมูลดิบ กราฟ ชาร์ต ผลทดสอบ ผลสำรวจที่ใช้ในการทวนสอบความมีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ
 - เอกสาร ข้อความระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ความน่าจะเป็น โอกาสการเกิดต่างๆ
 - ผลสรุปการตัดสินใจ
 - คำสั่งการ แผนงาน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบต่างๆ
-



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

มาตรฐาน ISO 9001:2018 , 5.6.2 กำหนดว่า " ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review input) ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาการทบทวนของฝ่ายบริหารประกอบด้วย ; ผลจากการตรวจติดตาม,ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า, สมรรถนะของกระบวนการ และการสอดคล้องข้อกำหนดผลิตภัณฑ์,สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน,การติดตามความคืบหน้าจากการประชุมทบทวนในครั้งก่อน,การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ,คำแนะนำในการปรับปรุง"

ข้อมูลนำเข้าสำหรับการทบทวน คือ ข้อมูลที่ท่านใช้ในการขงเรื่อง สนับสนุนในการขงเรื่องเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือ คงไว้

ข้อมูลนำเข้าเป็นวัตถุดิบในการขงครับ

ขงว่า ทำไมระบบนี้ระบบนี้ สิ่งนี้ สิ่งนี้ ถึงเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม

ขงว่าทำไมระบบถึงเพียงพอหรือไม่เพียงพอ

ขงว่าระบบทำไม่ถึงมีประสิทธิผลหรือไม่มี

กับระบบ งาน กระบวนการ ที่ท่านสนใจทบทวน

ท่านต้องทบทวนตามวัตถุดิบที่มี สำหรับ การขง รอบนั้นๆครับ

- ขงเรื่องว่าระบบอะไรหรือเรื่องอะไร ที่ท่านต้องการปรับปรุง
- ขงเรื่องว่าระบบอะไรหรือเรื่องอะไร ที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม
- ขงเรื่องว่าระบบอะไรหรือเรื่องอะไร ที่มีประสิทธิผลหรืออะไรที่ไม่มีประสิทธิผล

สิ่งที่ท่านต้องเข้าใจคือ

- ท่านกำลังทำการทบทวนระบบการจัดการของท่าน เพื่อหาสิ่งที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน
- ท่านไม่ได้ทำการทบทวนข้อมูลนำเข้าว่ามีหรือไม่ ดีหรือไม่ดี ซึ่งก็ไม่มีเหตุผลว่าจะทบทวนข้อมูลนำเข้าไปทำไม

มาตรฐาน ISO 9001 ต้องการให้ท่านทำการทบทวนระบบครับ ไม่ใช่ทบทวนข้อมูลนำเข้า



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

มาตรฐาน ISO 9001:2018 , 5.6.3 กำหนดว่า "ผลจากการทบทวน (Review output) ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องรวมถึง การตัดสินใจ และ การดำเนินการ ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ , การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า , ทรัพยากรที่จำเป็น"

ข้อกำหนดข้อนี้ ต้องการให้ท่านทำการตัดสินใจ หรือสั่งการว่า

- ต้องทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการตรงไหนอย่างไรหรือไม่
- ต้องทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า ตรงไหนอย่างไรหรือไม่
- ต้องเพิ่มเติม ทรัพยากรใดๆที่จำเป็นเพิ่มเติมหรือไม่

หากต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงทำการสรุปตัดสินใจ

ต้องกลับมาว่าใครควรเป็นคนขงเรื่อง ใครเป็นคนเสนอเรื่อง ใครเป็นคนตั้งเรื่องให้ตัดสินใจ

ปกติแล้ว คนที่รู้เรื่องระบบนั้นๆดี ย่อมเป็นคนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ

หรือเป็นแม่งาน process owner ในเรื่องนั้นๆ

เช่น ระบบงานจัดซื้อ ย่อมควรจะเป็นผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

ในการขงเรื่องว่างานของคนนั้น มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ

มีความเพียงพอ หรือไม่เพียงพอ ต้องการเพิ่มเติมหรือลดในเรื่องอันใด



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

หากท่านสงสัยว่า ใครควรเข้าร่วมทบทวนฝ่ายบริหารบ้าง?

ก็ดูเรื่องสิครับ ว่ามีใครต้องขงเรื่องบ้าง ในการทบทวนรอบนั้นๆ

ผู้ที่หน้าที่หลักๆ ที่ต้องดูแลเรื่องนี้คือ ตัวแทนฝ่ายบริหารครับ

หน้าที่คงคล้ายๆกับเลขานในเรื่องนี้

ที่ต้อง รวบรวม สรุป แนะนำ ประสาน สนับสนุน เกริ่นนำ ให้กับฝ่ายบริหาร

เพราะหนึ่งในหน้าที่ของตัวแทนผู้บริหาร ก็คือต้องรายงานสมรรถนะของระบบจัดการ และ โอกาสในการปรับปรุง ครับผม !

สำหรับผู้ที่เป็น ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ต้องทำให้ตัวเองเก่งในการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารสนใจ

วิธีการในการนำเสนอ ไม่ว่าจะรูปภาพ การขงประเด็น วิธีการนำเสนอ เป็นทักษะที่ ตัวแทนผู้บริหารต้องพัฒนา หากต้องการให้สิ่งที่ตัวเองนำเสนอได้รับความสนใจพัฒนา

อย่ามัวแต่บ่นว่าผู้บริหารระดับสูงครับ เขาไม่โง่หรอก เขาไม่แย่หรอก หากท่านกำลังบ่นกำลังตำหนิีใครบางคน ให้ท่านเริ่มมองหาคะจกครับผม หากท่านเสนอความคิดแต่ไม่มีใครฟัง หรือ ท่านนำเสนอแต่ก็ไม่ค่อยมีคนเห็น(ด้วย)

หากระบบการทบทวนฝ่ายบริหารของท่านไม่ดี?

ท่านคงต้องหันกลับไปมองที่คนขงหลักๆในองค์กรท่านครับ

เล่นที่ ตัวแทนฝ่ายบริหารก่อนเลยครับ

ว่าขงเป็นไหม เลขขงบ้างไหม รู้หน้าที่ตัวเองหรือไม่

มีจิตฝีมืือ ทักษะ ในการขงเรื่องขนาดใด !

ส่วนจะเป็นป้ขง ควขง แ่้กขง กันอย่างไร ก็ตัวใ้ครตัวมันครับผม

ว่าแต่ว่า ขงมาอร่อยแล้ว อย่าลืมกินนะครับ ท่านผู้บริหารระดับสูง ไม่นั่นคนขงจะจนเอา

:D

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

สิ่งที่ท่านควรรู้ หากท่านมักใช้การประชุมในการทำการทบทวนฝ่ายบริหาร

แน่นอนครับ

หากผู้บริหารของท่านพูดเก่ง บริษัทท่านมักจะชอบใช้การประชุมเพื่อการทบทวน

เพราะใครจะคุยเก่งและได้พูดมากกว่าท่าน ท่านจะได้พูดตามที่อยากพูด

ดังนั้นอย่าลืมที่จะให้ท่านพูด ให้ท่านออกความเห็น

อย่าให้มานั่งเหงา มานั่งฟัง มานั่งเศร้า มานั่งแข่งๆกับ ISO

ชักพีกท่านเลยไม่สนใจจะฟัง และปลีกตัว.....

เพราะผู้บริหารระดับสูง ในประเทศเรา คงชอบพูดมั่ง

จึงมักใช้การประชุมเพื่อการทบทวนฝ่ายบริหาร

ทั้งที่มาตรฐาน ISO 9001:2008 ไม่ได้กำหนดเช่นนั้น

ท่าน..... จึงควรทำความเข้าใจกับคำว่าประชุม

1. เหตุผลของการประชุม

แลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง ระหว่างผู้เข้าประชุมภายในเวลาสั้น

กำหนดสรุป นโยบาย กลยุทธ์ แนวทางในทางปฏิบัติ

หาทางแก้ปัญหาและหาข้อยุติหรือทางเลือกที่ดีที่สุด โดยการตัดสินใจร่วมกัน

เพื่อปรึกษาหารือ ระดมความคิดสร้างสรรค์ ประสานงานระหว่างบุคคล

ประเมินความก้าวหน้าของกิจกรรมที่ดำเนินการ

2. ประโยชน์ของการประชุม

ทำให้เกิดความคิดร่วมกัน โดยการนำเสนอความคิดมาเสนอให้ที่ประชุมและทำให้มีโอกาสนำเสนอความคิดที่ดีไปใช้

เกิดความรอบคอบในการตัดสินใจ เนื่องจากต้องมีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง โดยให้เหตุผลข้อมูลประกอบ เพื่อให้การตัดสินใจแต่ละเรื่องรอบคอบรัดกุม

ช่วยให้กระจายข่าวสารเรื่องราวต่างๆไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ช่วยประสานงาน ประสานความคิด และสร้างความเข้าใจได้ระหว่างผู้เข้าประชุม เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน ถ้อยอาศัย ถ้อยอาศัย สร้างความสัมพันธ์ภาพกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

คุยในเรื่องวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาในมุมมองที่ต่างกัน ทำให้เข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ทำให้เกิดแนวทางใหม่ๆ กระบวนการใหม่ๆ จากการเสนอความคิดในห้องประชุม

ช่วยในการมอบหมายงาน และติดตามความคืบหน้าในการทำงาน การประชุมมีการจัดบันทึกและทำให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้ และหากมีปัญหาอุปสรรคจะได้ช่วยกันแก้ไข

3. ลักษณะของการประชุม

วัตถุประสงค์การประชุม	
การประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร	ทำเพื่อทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่างๆ นโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ วิธีการทำงาน ใช้เวลาสั้นๆ ก่อนอาหาร หรือ หลังเลิกงาน
การประชุมเพื่อระดมความคิด	ร่วมกันวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไข เพื่อระดมค้นหาวิธีในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การลดค่าใช้จ่าย วิธีเพิ่มกำไร ใช้กับทุกระดับ คนประมาณ 10 คน
การประชุมเพื่อร่วมกันตัดสินใจ	ผู้นำการประชุมเป็น TOP สมาชิกเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอำนาจตัดสินใจสั่งการในระดับปฏิบัติงานต่างๆ ต้องตัดสินใจ แก้ปัญหา กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ การเลือกกระบวนการ ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม เรียนรู้ซึ่งกันและกัน
การประชุมเพื่อสอนงานและการฝึกอบรม	ค่าใช้จ่ายสูง เสียเวลา อบรม

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

4.วิธีการประชุม

ประชุมในหน่วยงาน meeting staff meeting	พบปะหารือกันในหน่วยงานเป็นการภายใน เพื่อกำหนดการทำงานหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ซึ่งนำการประชุมโดยหัวหน้างาน
ประชุมปรึกษาหารือ conference	หาแนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อแสดงผลปฏิบัติการณ์ รวบรวมองค์ความรู้
ประชุมสัมมนา seminar	แลกเปลี่ยนความรู้ แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ มีผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ
ประชุมเชิงปฏิบัติการ workshop	มีผู้ให้ความรู้ ชี้แนะ
อภิปรายกลุ่ม panel discussion	ตั้งประเด็น ให้คนในกลุ่มเสนอแสดงความคิดเห็น ความรู้ใหม่ๆ เรื่องที่ตนเชี่ยวชาญ

5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความเพียงพอ และยังมีประสิทธิผล การทบทวนของฝ่ายบริหารนี้ต้องครอบคลุมถึงการประเมิน โอกาสในการปรับปรุง และ ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ บันทึกของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องมีการเก็บรักษา (ดูข้อ

4.2.4)

5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review input)

ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาการทบทวนของฝ่ายบริหารประกอบด้วย

- ผลจากการตรวจติดตาม
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
- สมรรถนะของกระบวนการ และการสอดคล้องข้อกำหนดผลิตภัณฑ์
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การติดตามความคืบหน้าจากการประชุมทบทวนในครั้งก่อน



QAIC (Thailand) Co., Ltd.

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

- f. การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
- g. คำแนะนำในการปรับปรุง

5.6.3 ผลจากการทบทวน (Review output)

ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องรวมถึง การตัดสินใจ และการดำเนินการ ที่เกี่ยวกับ

- a. การปรับปรุงประสิทธิผลของ ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ
- b. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า
- c. ทรัพยากรที่จำเป็น