

ใบกำหนดหน้าที่งาน (JOB DESCRIPTION)

ชื่อตำแหน่งงาน (ไทย)	ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ การจัดการคุณภาพ	ชื่ออังกฤษ	Quality Management Representative (QMR)
แผนก	-	ฝ่าย	-
ผู้บังคับบัญชา	กรรมการผู้จัดการ	ระดับตำแหน่งงาน	ระดับจัดการ

วัตถุประสงค์ (Job Purpose)

รับผิดชอบการกำหนดแนวทาง การวางแผนและประสานงานในการจัดทำ ทบทวน รักษา และพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ เพื่อให้การบริหารงานสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบฯและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

หน้าที่รับผิดชอบ (ไทย) (Job Responsibility (Thai))	หน้าที่รับผิดชอบ (อังกฤษ) (Job Responsibility (English))	หน้าที่รับผิดชอบ (ไทย) (Job Responsibility (Thai))
งานขอ/ต่อการรับรองระบบคุณภาพ - วางแผนการขอ/ต่ออายุการรับรองฯ - ศึกษาข้อกำหนดของระบบฯ - ร่วมกันคัดเลือกและนำเสนอสถาบันที่ให้การรับรองฯ - ทบทวนนโยบายคุณภาพ กระบวนการ และขั้นตอนการบริหารงานที่เกี่ยวข้อง - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทฯ - ติดต่อประสานงานกับผู้ตรวจประเมิน	- ได้รับการรับรอง/ต่ออายุ - ดำเนินการได้ทันเวลา - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม - ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร	- จำนวนครั้งของการตรวจประเมินก่อนที่จะได้รับการรับรอง/ต่ออายุ ★ - จำนวนข้อบกพร่องจากการตรวจประเมิน - จำนวนข้อบกพร่องซ้ำ - จำนวน Major CAR ★ - จำนวน CAR ที่ปิดไม่ได้ตามที่กำหนด ★ - ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินฯ
การตรวจติดตามระบบภายใน - วางแผนการตรวจติดตามภายใน - ควบคุมการจัดทำตารางการตรวจฯ - คัดเลือกผู้ตรวจติดตามฯ - ประชุมชี้แจงผู้ตรวจติดตามฯ - ควบคุมและประสานงานการตรวจฯ - รวบรวมและสรุปผลการตรวจฯ - ประชุมชี้แจงกับหน่วยงานที่ถูกตรวจฯ - ประเมินผลงานของผู้ตรวจติดตาม - ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข	- ตรวจสอบได้ถูกต้อง - ตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพ - ตรวจสอบได้ตามแผน - คุณภาพของผู้ตรวจติดตาม - สามารถดำเนินการแก้ไขเสร็จทันเวลา	- % ข้อบกพร่องที่ผู้ถูกตรวจสามารถชี้แจงได้และผู้ตรวจฯ ยอมรับ ★ - % หน่วยงานที่ตรวจได้ตามแผน ★ - % ผู้ตรวจติดตามที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด - % CAR ที่ปิดได้ทันเวลา

หน้าที่หลัก/กิจกรรมหลัก (Key Responsibilities and Activities)	วัตถุประสงค์หลักของงาน (Key Objectives)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน (Job Key Performance Indicators)
งาน Management Review - กำหนดแผนการประชุม - ประสานงานแจ้งวาระการประชุม - รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ควบคุมและตรวจสอบการจัดเตรียมความพร้อมในการประชุม - ดำเนินการประชุม - ควบคุมและตรวจสอบการจัดทำรายงานการประชุม - ติดตามผลการดำเนินการตามมติของที่ประชุม	- จัดประชุมได้ตรงตามแผน - ประชุมได้ครบทุกวาระ - ได้มติจากที่ประชุม - ไม่เกิดปัญหาซ้ำ - ความถูกต้องของเอกสารและรายงานการประชุม	- จำนวนครั้งที่มีการเลื่อนประชุม - จำนวนประเด็นปัญหาที่ไม่ได้นำเข้าพิจารณาในที่ประชุม ★ - จำนวนประเด็นปัญหาที่ไม่ได้ข้อสรุปจากที่ประชุม ★ - จำนวนครั้งที่เกิดปัญหาซ้ำในเรื่องที่เคยนำเข้าทบทวนในที่ประชุมแล้ว - จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร/รายงานการประชุม ★
งานระบบเอกสารและบันทึก - กำหนดระบบการควบคุมเอกสารฯ - ควบคุม ตรวจสอบระบบการขึ้นทะเบียนแก้ไข ทบทวน จัดเก็บและทำลายเอกสาร - ให้คำปรึกษาแนะนำในการดูแลระบบควบคุมเอกสาร	- ถูกต้องตามข้อกำหนด - สะดวกในการใช้งาน	- จำนวน CAR ที่เกิดจากเอกสารและบันทึก ★ - จำนวนครั้งที่ค้นหาเอกสารไม่พบ
การจัดการทั่วไป - บริหารบุคลากร - วางแผนและจัดทำงานประมาณประจำปี - เข้าร่วมกิจกรรมของบริษัทฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย - อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	- ความพึงพอใจของพนักงาน - ความแม่นยำในการวางแผนงบประมาณ - การเข้าร่วมกิจกรรม - ผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	- อัตราการลาออก - อัตราการป่วย สาย ขาด ลา - % ความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายจริงเทียบกับงบประมาณ - อัตราการเข้าร่วมกิจกรรม - % ความสำเร็จของงานโครงการเทียบกับแผนงาน

★ หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานหลักตามตำแหน่งงาน (Job Key Performance Indicators)

ความยากของงาน/ความเสี่ยง/ข้อควรระวัง (Major Challenges)

- ต้องจัดทำ คู่มือรักษา และพัฒนาระบบการทำงานของทุกหน่วยงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ทั้ง ๆ ที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาโดยตรง ต้องดำเนินการผ่านผู้บริหารระดับสูง
- ต้องคอยติดตามแก้ไข ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป
- ต้องให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในเวลาเดียวกัน บางครั้งบทบาทเหล่านี้ก็ขัดแย้งกันเอง
- ต้องสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพให้กับบุคลากร ถือว่าเป็นเรื่องยากและต้องใช้เวลา

ขอบเขตงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate's Responsibilities)

ฝ่าย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะงาน/หน้าที่รับผิดชอบ
พนักงานควบคุมเอกสาร	รับผิดชอบในการดูแลระบบเอกสารของระบบการจัดการคุณภาพทั้งระบบ

อำนาจดำเนินการ (Financial Responsibilities/Authorization)

อำนาจ/หน้าที่	อนุมัติ/เห็นชอบ	อนุมัติ/เห็นชอบ	อนุมัติ/เห็นชอบ
อนุมัติการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเอกสารในระบบคุณภาพ	✓		
อนุมัติการออก/ปิด CAR	✓		
อนุมัติการคัดเลือกผู้ตรวจประเมินฯ		✓	

การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (Working Relationship)

หน่วยงาน	ลักษณะงาน/หน้าที่รับผิดชอบ	ความถี่
ทุกหน่วยงาน	ประสานงานเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ	ทุกเดือน
	ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา ติดตามความคืบหน้า	ไม่แน่นอน
ผู้ตรวจประเมินภายนอก	ติดต่อประสานงานในการตรวจประเมินฯ	ปีละ 2 ครั้ง
	ส่งผลการชี้แจงและดำเนินการแก้ไข	ไม่แน่นอน
ผู้ตรวจติดตามภายใน	ประสานงานในการพัฒนาฝึกอบรม	ไม่แน่นอน
	ประชุมชี้แจงเพื่อดำเนินการตรวจติดตามฯ	ปีละ 2 ครั้ง

คุณสมบัติประจำตำแหน่ง (Job Specifications)

วุฒิการศึกษา (Education Background)

ปริญญาตรี

ประกาศนียบัตร/ใบรับรองทางวิชาชีพ/ใบอนุญาต (Certification/Licensing)

ผ่านการอบรมหลักสูตรตามที่ระบบการจัดการคุณภาพกำหนด

ประสบการณ์การทำงาน (Professional Experiences)

- ประสบการณ์การทำงานด้านระบบการจัดการคุณภาพ ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ - เป็นพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือเทียบเท่า (กรณีเป็นผู้ดำรงตำแหน่งอื่นมาทำหน้าที่นี้)
--

ความสามารถประจำตำแหน่ง (Key Competencies)

ความรู้ (Knowledge)	ทักษะ (Skills)	สมรรถนะ (Competencies)
ความรู้เฉพาะด้าน	เชิงปฏิบัติ	เช่น การสื่อสาร/การตัดสินใจ/การแก้ปัญหา
- กระบวนการทำงานของบริษัท - นโยบายและคู่มือคุณภาพ - ข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ - การตรวจประเมิน - การตรวจติดตามภายใน	- คอมพิวเตอร์ - ภาษาอังกฤษ - ทักษะการตรวจติดตาม	- การวางแผน - การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น - การประสานงาน - การติดตาม - การสื่อสาร

คุณสมบัติอื่น ๆ (Others)

--

ผู้จัดทำ (Prepared by)	ผู้ตรวจสอบ (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
(.....) วันที่...../...../.....	(.....) วันที่...../...../.....	(.....) วันที่...../...../.....