



วัตถุประสงค์

- 😊 เข้าใจและรู้จักประวัติความเป็นมาของ ISO9001:2008
- 😊 ทราบและเข้าใจหลักการ PDCA และหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ
- 😊 ทราบและเข้าใจหลักการลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
- 😊 เข้าใจถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน
- 😊 เข้าใจถึงประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อลูกค้า
- 😊 เข้าใจถึงประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อบริษัท
- 😊 เข้าใจถึงประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อพนักงานทุกคนในบริษัท
- 😊 เข้าใจในข้อกำหนดพื้นฐาน ISO9001:2008

A cartoon character of a man in a white shirt and black pants, holding a yellow clipboard with a grid, is positioned in the bottom right corner of the slide.

2

เนื้อหาหลักสูตร

- ประวัติความเป็นมาของ ISO
- ข้อกำหนดพื้นฐานของ ISO , PDCA , 8 QMP
- การมีส่วนร่วมของพนักงานกับการทำ ISO
- กรณีศึกษา , แบบทดสอบ
- ประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อลูกค้าบริษัท
- ประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อบริษัท
- ประโยชน์ของ ISO ที่มีต่อพนักงานทุกคนในบริษัท
- กรณีศึกษา , แบบทดสอบ



3

ประวัติความเป็นมาของมาตรฐาน ISO

- International Organization for Standardization
- คณะกรรมการ TC176
- ISO > ISOS ภาษากรีกโบราณ แปลว่า ความเท่าเทียมกัน
- ISO9000:1987 > ISO9000:1994 > ISO9000:2000 > ISO9001:2008
- มาตรฐานของระบบบริหาร ไม่ใช่มาตรฐานรับรองผลิตภัณฑ์
- เข้าใจในข้อกำหนดพื้นฐาน ISO9001:2008

4

เราเคยเจอปัญหาเหล่านี้หรือไม่

- 😞 ลูกค้าเดลมดินสินค้า
- 😞 ลูกค้าโทรมาตำหนิเรื่องคุณภาพ
- 😞 ลูกค้าตำหนิเรื่องส่งมอบล่าช้า
- 😞 พนักงานภายในมีปัญหาในการทำงาน
- 😞 พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย ผิดพลาดซ้ำ
- 😞 งานเสีย ของเสียในกระบวนการผลิต
- 😞 การแข่งขันสู้คู่แข่งไม่ได้...



5

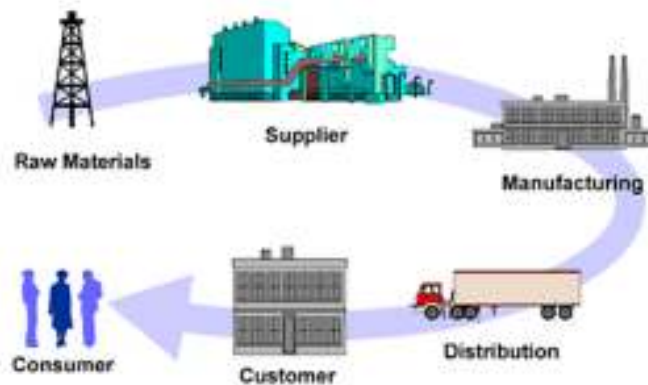
พนักงานกับการทำระบบ

ISO9001:2008



6

ทำไมต้องจัดตั้งบริษัท ?



บริษัทจัดตั้งขึ้นมาเพื่ออะไร?



ส่งมอบสินค้า



ลูกค้าพอใจ

มี ๕ มากขึ้น
สำหรับทุกคน



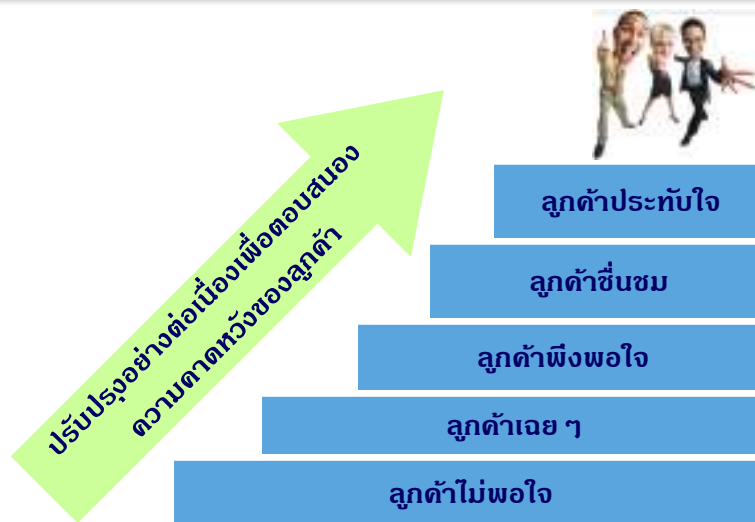
ขยายธุรกิจเจริญเติบโต

ซื้อสินค้าอีก

บอกต่อ

ยอมจ่ายเงิน

ทำให้ลูกค้าพึงพอใจให้มากที่สุด



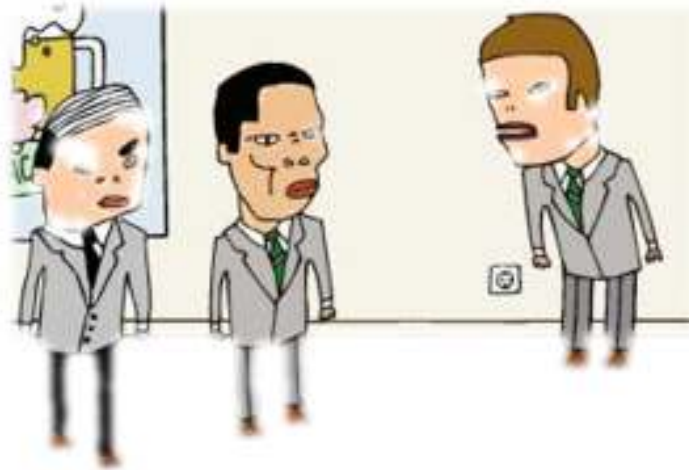
9

จะทำให้ลูกค้าพอใจได้อย่างไร?



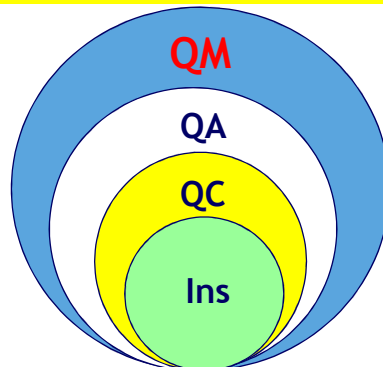
10

ทำให้ลูกด้าพอใจ เราต้องมีระบบ!

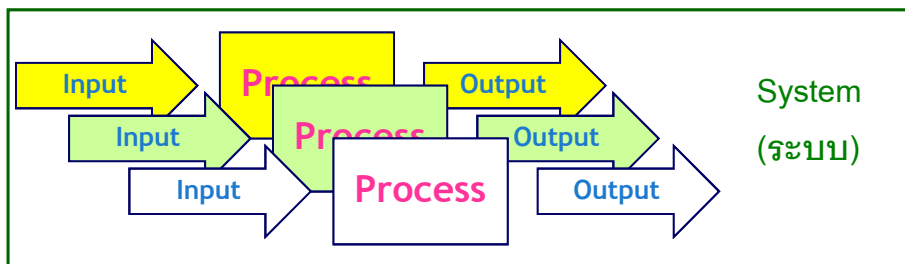


ระบบบริหารคุณภาพ (QMS) คืออะไร?

ระบบบริหารที่ช่วยในการควบคุมและ จัดการองค์กร
เพื่อให้บรรลุผลและวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
ตามแนวทางขององค์กรที่จัดตั้งไว้



Process กับ System ต่างกันอย่างไร



13

ระบบอะไรดี?



14



ISO9001:2008

ISO9001:2000

ISO9001:1994

ISO9001:1987



What is ISO9001:2008 ?

- 💰 ISO is ?
- 💰 IOS is ?
- 💰 ISOS is?



ISO9001:2008

เป็นที่ยอมรับ
ทั่วโลก

17

หลักการบริหารคุณภาพ 8 หลักการ

- 👤 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)
- 👤 ความเป็นผู้นำ (Leadership)
- 👤 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
- 👤 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
- 👤 ความเป็นระบบในการบริหารงาน (System Approach to Management)
- 👤 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
- 👤 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)
- 👤 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutual Beneficial Supplier Relationship)

18

ISO9001 มีอะไรดี?

- 😊 สิ้นค้าดี มีคุณภาพ
- 😊 ส่งมอบตรงเวลา
- 😊 วางแผนการผลิตได้แม่นยำขึ้น
- 😊 ลดค่าใช้จ่ายในการรูดอย เเคลมคืน ตรวจสอบซ้ำ
- 😊 ขยายตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ต่อลูกค้า



19

ISO9001 มีอะไรดี?

- 😊 เป็นที่ยอมรับทั่วโลก
- 😊 ยืดหยุ่นกว่า
- 😊 สอดคล้องกับการทำงานจริง
- 😊 ปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 😊 ขายได้มากขึ้น
- 😊 ขยายตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 😊 มีภาพพจน์ที่ดี
- 😊 ลดต้นทุนในองค์กร
- 😊 มีความมั่นคง
- 😊 ยกกระดับมาตรฐานขององค์กร

ต้ององค์กร



20

ISO9001 มีอะไรดี?

- ✎ มีความมั่นคงในการทำงาน
- ✎ ให้ความสำคัญต่อบุคลากร
- ✎ ทำงานคล่องตัวมากขึ้น
- ✎ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงาน
- ✎ มีบรรยากาศการทำงานที่ดี
- ✎ การประเมินผลงานที่โปร่งใส
- ✎ ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- ✎ มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ต่อพนักงาน



21

อะไรคือสิ่งสำคัญใน
ISO9001 ?



22

อะไรบ้างที่ต้องเน้นใน ISO9001



23

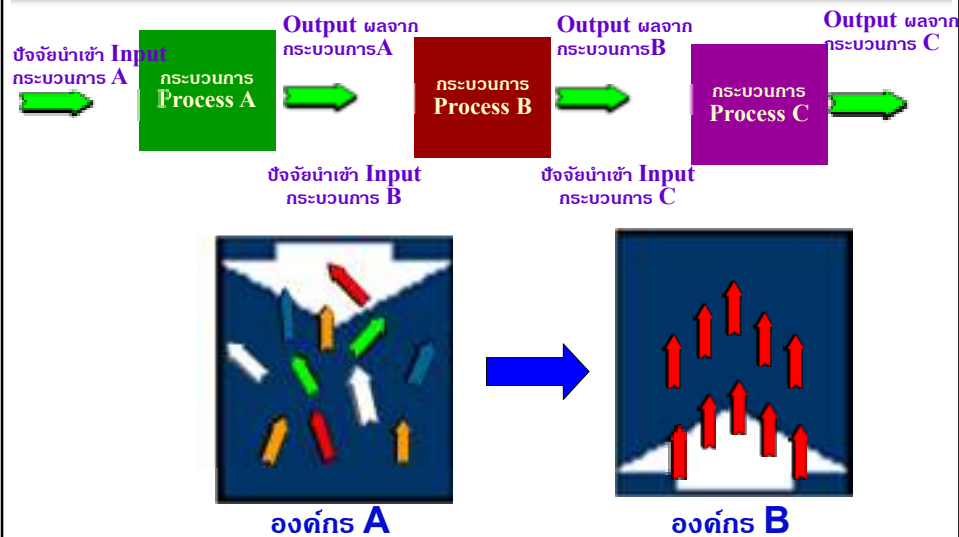
แล้วพวกเรายู่ที่ไหนในระบบ ?



24



องค์กรที่ดีควรเป็นอย่างไร ?



27

Workshop 1 : กระบวนการของท่าน

จงระบุ Inputs และ Outputs ลงในกระบวนการของท่าน

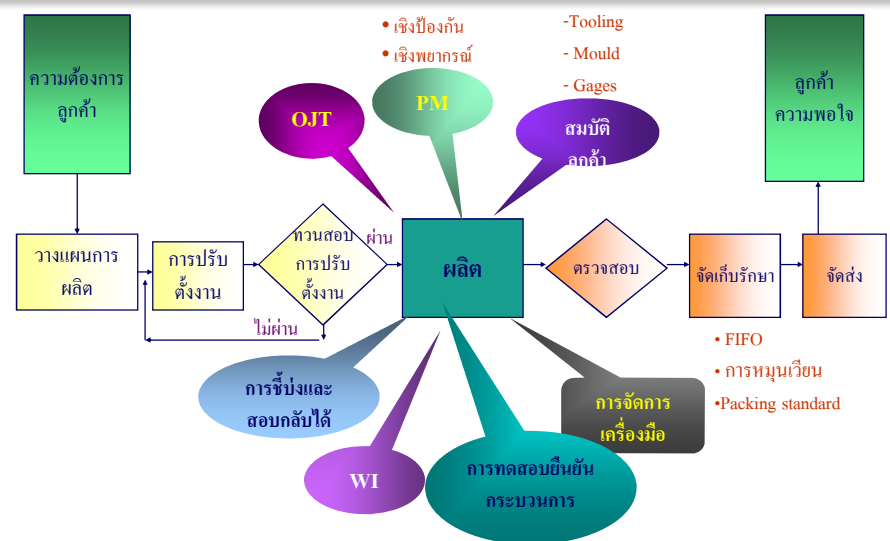


28

คุณต้องทำอะไรในระบบ ISO ?



ถ้าคุณอยู่ในกระบวนการผลิต



คุณมีส่วนร่วมอย่างไรในการทำ ISO ?



31

คุณมีส่วนร่วมอย่างไรในการทำระบบ ISO9001 ?

มองกระบวนการ
ข้างหน้าเป็นลูกค้าเสมอ

ทำตามวิธีปฏิบัติ
งานที่กำหนด

เข้าใจนโยบายและ
วัตถุประสงค์เป้าหมาย

ปรับปรุงงานของ
ตัวเองอย่างต่อเนื่อง



รู้ผลกระทบที่เกิด
ขึ้นกับลูกค้าจากความ
ผิดพลาดของงาน

แก้ไขปัญหาและ
ไม่ให้เกิดซ้ำอีก

ป้องกันปัญหาที่
มีแนวโน้มจะเกิด

32

คุณจะปรับปรุงงานของตัวเองได้อย่างไร ?

PLAN การวางแผน

- การกำหนดวัตถุประสงค์, เป้าหมาย
- และกระบวนการที่จำเป็นเพื่อ
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนโยบายขององค์กร

DO การปฏิบัติ

- การปฏิบัติตามกระบวนการ คู่มือการทำงาน
- และแผนที่กำหนดไว้

CHECK การตรวจวัดผล

- การตรวจวัดผลการปฏิบัติเทียบกับแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้

ACTION การแก้ไข

- การแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง



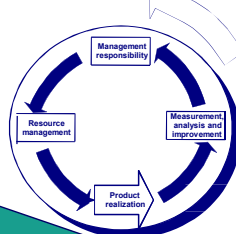
33

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:

- 😊 ประสิทธิภาพของระบบ
- 😊 กระบวนการ
- 😊 ผลิตภัณฑ์



PDCA

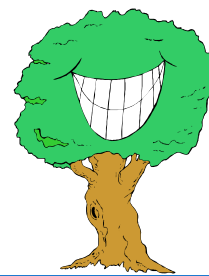


ตัวผลักดัน (Drivers)

- นโยบาย
- วัตถุประสงค์
- ผลการตรวจติดตาม
- วิเคราะห์ข้อมูล
- ปฏิบัติการแก้ไข
- ปฏิบัติการป้องกัน
- ทบทวนฝ่ายบริหาร

บทสรุป

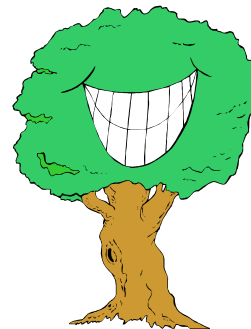
- 😊 จงภูมิใจในองค์กรของคุณ !
- 😊 จงมีส่วนร่วมในระบบ !
- 😊 จงทำงานของตัวเองให้ดีที่สุด !
- 😊 จงปรับปรุงงานของตัวเองอย่างต่อเนื่อง !



35

บทสรุป

- | | |
|--------------|---------------|
| 😊 เสือพี | เพราะป่าปก |
| 😊 ป่ารก | เพราะเสื่อยัง |
| 😊 ดินเย็น | เพราะหญ้าบัง |
| 😊 และหญ้ายัง | เพราะดินดี |



36

Question and Answer



37

Thank you



38