

## มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

# ISO 9001:2015



โดย อ.พลกฤต โสลาพากุล

### หลักการและเหตุผล

ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง รวมถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ลูกคามีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น การสิ่งมอบสินค้าหรือการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าจะให้ความเชื่อมั่นในอันดับต้นๆคือในเรื่องของคุณภาพ เพื่อความอยู่รอดของการประกอบธุรกิจในระยะยาว ระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) จะสามารถช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันได้ในระยะยาวและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ และยอมรับเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางการแข่งขันด้านคุณภาพ รวมทั้งความมีประสิทธิภาพในแง่ของการดำเนินการภายในองค์กร

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. การระบุข้อกำหนดที่สำคัญ และการนำไปใช้ประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2015
2. มีการจัดการคุณภาพที่ถูกต้องและการขับเคลื่อนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องรวมทั้งช่วยดึงดูดการรักษาลูกค้าโดยการทำตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง
3. ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น
4. มีการจัดการภายในอย่างเป็นระบบเป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

### หัวข้อการอบรม / สัมมนา

- ความรู้ทั่วไปกับการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน
- กำหนดขอบเขตธุรกิจและทิศทางของธุรกิจ
- การกำหนดโครงสร้างองค์กร และแผนการบริหารเชิงกระบวนการ

ข้อกำหนด ISO 9001 : 2015

1. ขอบข่าย (Scope)
2. มาตรฐานอ้างอิง (Normative references)
3. คำศัพท์และนิยาม (Terms and definitions)
4. บริษัขององค์กร (Context of the organization)
  - 4.1 ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร
  - 4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบบริหารงานคุณภาพ
  - 4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ

## 5.ความเป็นผู้นำ (Leadership)

5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.2 นโยบายคุณภาพ

5.3 บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในองค์กร

## 6. การวางแผน

6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

6.3 การวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง

## 7.การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.2 ความสามารถ

7.3 ความตระหนัก

7.4 การสื่อสาร

7.5 เอกสารสารสนเทศ

## 8. การดำเนินงาน

8.1 การวางแผนและการควบคุม การดำเนินงาน

8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

8.4 การควบคุมกระบวนการจัดหาจากภายนอก ผลิตภัณฑ์และบริการ

8.5 ข้อกำหนดการผลิตและบริการ

8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

## 9.การประเมินสมรรถนะผลการดำเนินงาน

9.1 การติดตาม การวัด การวิเคราะห์ การประเมินผล

9.2 การตรวจประเมินภายใน

9.3 การทบทวนฝ่ายบริหาร

## 10. การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติแก้ไข

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### ระยะเวลาอบรม :

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

### วิธีการฝึกอบรม :

- การบรรยายแบบมีส่วนร่วมสื่อสาร 2 ทาง,Workshop ถาม-ตอบ

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- พนักงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินงานกำกับดูแลระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015

บริษัท สัมมนา เซ็นเตอร์ จำกัด

99/628 หมู่ 1 ต.ลำผักกูด อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทร. 020531150 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0135560000867

[www.สัมมนาเซ็นเตอร์.com](http://www.สัมมนาเซ็นเตอร์.com)