



หมายเลขเอกสาร QP-B7-007

ชื่อเอกสาร การสื่อสารภายในองค์กร

ครั้งที่แก้ไข 07



หมายเลขหน้า 1

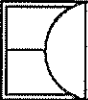
วันที่บังคับใช้ 15/10/21

สารบัญ

| หมายเลขหน้า | เรื่อง |
|-------------|----------------------------|
| 1 | สารบัญ |
| 2 | วัตถุประสงค์และนิยาม |
| 3 | Flow การสื่อสารภายในองค์กร |
| 4 | การสื่อสารภายในองค์กร |
| 5 | การสื่อสารภายในองค์กร |
| 6 | การสื่อสารภายในองค์กร |
| 7 | การสื่อสารภายในองค์กร |

*ประวัติการแก้ไขเอกสารสามารถตรวจเทียบกับเอกสารต้นฉบับฉบับเดิมได้ที่ DCC

| | |
|--|--|
| จัดทำโดย  (นายรุ่งโรจน์ ดันติเสนีย์พงศ์) DCC | ทบทวนและอนุมัติโดย  (นายชูชาติ อุ่นอารมย์) QMR |
|--|--|

| | | | | |
|---|---------------|----------------------------------|-----------------|----------|
|  | B A N G K O K | หมายเลขเอกสาร QP-B7-007 | ครั้งที่แก้ไข | 07 |
| | C R Y S T A L | ชื่อเอกสาร การสื่อสารภายในองค์กร | หมายเลขหน้า | 2 |
| | | | วันที่บังคับใช้ | 15/10/21 |

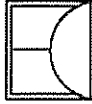
วัตถุประสงค์และขอบเขต

เพื่อให้มีการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

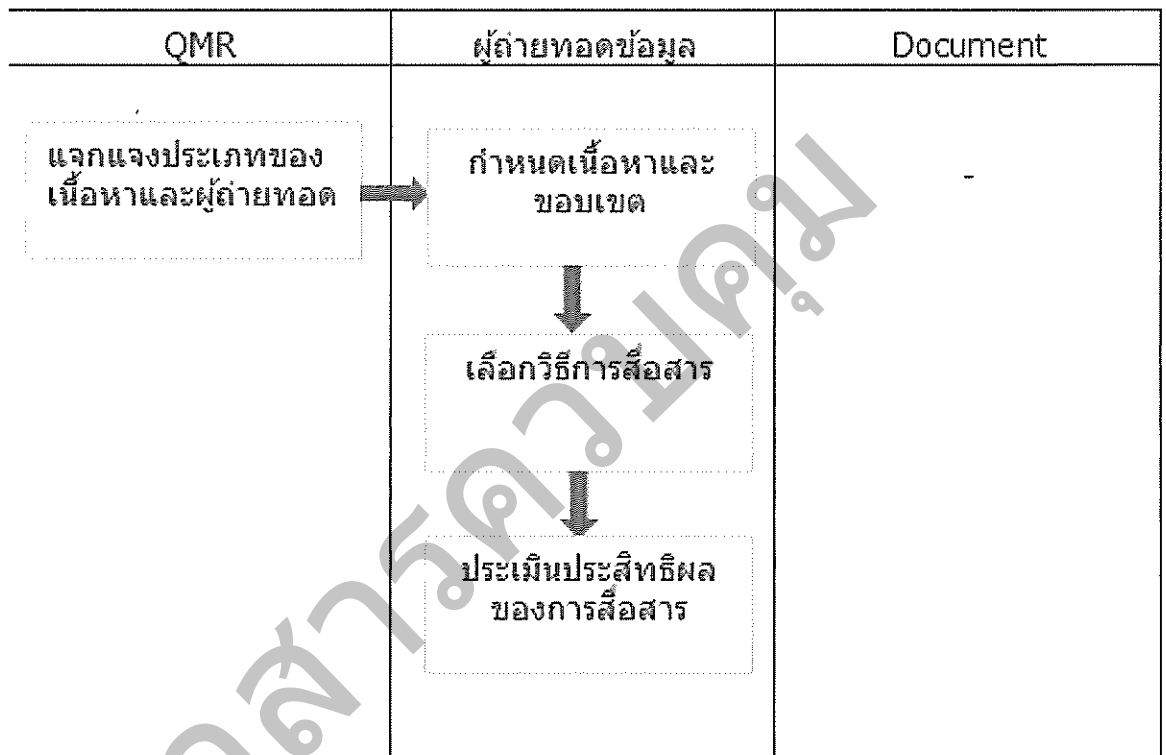
นิยาม

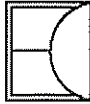
ผู้ถ่ายทอดข้อมูล หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่ต้องการถ่ายทอดข้อมูล

เอกสารความคม



Flow การสื่อสารภายในองค์กร

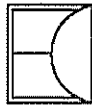




การแจกแจงประเภทของเนื้อหาและผู้กำหนด / QMR

แบ่งประเภทของเนื้อหาข้อมูลให้เหมาะสมกับเนื้อหา ที่จะมีการถ่ายทอดเพื่อนำแนวทางให้พนักงานในองค์กรได้นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งประเภท ได้ดังนี้

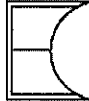
| ประเภทเนื้อหา | กำหนดผู้ถ่ายทอดเนื้อหา |
|---|--|
| 1. นโยบายบริษัท ฯ / คู่มือคุณภาพ / วัตถุประสงค์ คุณภาพของบริษัท / บริบทองค์กร / ความเสี่ยงและโอกาส | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. |
| 2. เป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน/แผนงาน | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. |
| 3. ระเบียบปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. วศก. จนท. |
| 4. ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน/แผนการแก้ไข และป้องกัน | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. วศก. จนท. |
| 5. ประกาศ/กฎระเบียบบริษัทฯ | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. |
| 6. บันทึกเรื่องทั่วไป | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. วศก. จนท. |
| 7. ข้อมูลส่วนบุคคล | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. |
| 8. บันทึกคุณภาพ | CEO, COO, CFO, ผจส. ผจก. ผผ. วศก. จนท. ทก. หน. พนง. |



การกำหนดเนื้อหาและขอบเขต / ผู้ถ่ายทอดข้อมูล

กำหนดขอบเขตและเตรียมเนื้อหาที่จะถ่ายทอดว่าควรถึงระดับใดบ้าง เพื่อให้มีประสิทธิภาพตามที่ต้องการซึ่งได้แก่

| ประเภทเนื้อหา | ทั่วทั้งบริษัท ๑ | ระหว่างหน่วยงานภายใน |
|--|---------------------|----------------------|
| 1. นโยบายบริษัท ๑ / คู่มือคุณภาพ / วัตถุประสงค์ คุณภาพ ของบริษัท , บริบทองค์กร / ความเสี่ยงและโอกาส | X | X |
| 2. เป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน/แผนงาน | | X |
| 3. ระเบียบปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน | X | |
| 4. ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน/แผนการแก้ไขและป้องกัน | X | X |
| 5. ประกาศ/กฎระเบียบบริษัท ๑ | X | X |
| 6. บันทึกเรื่องทั่วไป | | X |
| 7. ข้อมูลส่วนบุคคล | | X |
| 8. บันทึกคุณภาพ | | X |



การเลือกวิธีการสื่อสาร / ผู้ถ่ายทอดข้อมูล

เลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับประเภทเนื้อหา และขอบเขต โดยมีแนวทางดังนี้

A = การสื่อสารด้วยวาจา หรือการประชุม

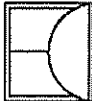
B = การสื่อสารด้วยเอกสาร

C = การสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสาร (โทรศัพท์)

D = IT

E = BOARD

| ประเภทของเนื้อหา | วิธีการสื่อสาร | | | | |
|--|----------------|---|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| 1. นโยบายบริษัท ฯ / คู่มือคุณภาพ / วัตถุประสงค์ คุณภาพ ของบริษัท ฯ / บริบทองค์กร / ความเสี่ยงและโอกาส | X | X | | | |
| 2. เป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน/แผนงาน | X | X | | X | X |
| 3. ระเบียบปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน | | X | | X | |
| 4. ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน/แผนการแก้ไขและป้องกัน | X | X | X | X | X |
| 5. ประกาศ/กฎระเบียบบริษัท ฯ | X | X | | X | X |
| 6. บันทึกเรื่องทั่วไป | | X | | X | X |
| 7. ข้อมูลส่วนบุคคล | X | X | | | |
| 8. บันทึกคุณภาพ | | X | | X | |



การประเมินประสิทธิผล ของการสื่อสาร / ผู้ถ่ายทอดข้อมูล

ประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารในองค์กร โดยมีแนวทางของแต่ละประเภทของข้อมูลดังนี้

A = สอบถามด้วยตัวเอง

B = การเซ็นรับเอกสาร

C = ดูผลการปฏิบัติงาน

D = สังเกตพฤติกรรมทั่วไป

| ประเภทของเนื้อหา | แนวทางการประเมิน | | | |
|--|------------------|---|---|---|
| | A | B | C | D |
| 1. นโยบายบริษัท ฯ / คู่มือคุณภาพ / วัตถุประสงค์ คุณภาพของบริษัทฯ/บริบทองค์กร/ความเสี่ยงและโอกาส | X | | | |
| 2. เป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน/แผนงาน | X | | X | |
| 3. ระเบียบปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน | | | X | |
| 4. ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน/แผนการแก้ไขและ ป้องกัน | X | | X | |
| 5. ประกาศ/กฎระเบียบบริษัท ฯ | X | X | | X |
| 6. บันทึกเรื่องทั่วไป | X | X | | |
| 7. ข้อมูลส่วนบุคคล | X | X | | |
| 8. บันทึกคุณภาพ | X | | | |