

**MOODY**

# Inhouse Training Catalog



*Global Expertise  
Local Presence*

## About Moody Training

Moody International Certification, (an internationally Accredited Registrar / Certification Body) เป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองจาก IRCA/IQA (International Register of Certificated Auditors / Institute of Quality Assurance) ในการให้การอบรมหลักสูตร ผู้นำการตรวจประเมิน Lead Auditor (Assessor) และ ผู้ตรวจติดตามภายใน Internal Auditor training courses นอกจากนี้เรายังมีหลักสูตรอบรมอีกมากที่พร้อมให้การบริการ ในหลากหลายในปีที่ผ่านมาทางบริษัทได้ให้การอบรม กับบุคลากรจากองค์กรชั้นนำหลายพันคน

## Why Moody Training

หลักสูตรและวิธีการถ่ายทอดในการฝึกอบรมของบริษัท สร้างขึ้นจากประสบการณ์อันยาวนาน และวิทยาการที่ผ่านการเลือกสรรและเข้าใจหลักการเรียนรู้สำหรับ บุคลากรในวัยทำงาน สามารถใช้ภาษาที่พนักงานท่าน สามารถทำความเข้าใจประเด็นในการอบรมอย่าง ถูกต้อง เพื่อที่สามารถทำการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ในเชิงลึก เพื่อช่วยให้อุทิศของท่านได้มี ทัศนคติ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้จริงตาม วัตถุประสงค์การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ องค์กรท่านเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันใน สภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบัน

## Moody In-house Training

หลักสูตรฝึกอบรมที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆที่จำเป็นใน การทำความเข้าใจ และการนำระบบบริหารไปปฏิบัติ มุติสามารถจัดอบรมในสถานประกอบการของท่านได้ ตามเวลาที่ท่านสะดวก หลักสูตร และวิธีการสอนของ ผู้สอนของเราสามารถที่จะทำการปรับแต่งให้เหมาะสม กับความต้องการของท่านได้หากท่านต้องการ

- ลดค่าใช้จ่ายในกรณีที่มีผู้สมควรได้รับการอบรมหลาย ท่าน (เหมาะสมอย่างยิ่งในกรณีที่ท่านต้องการส่ง บุคลากรตั้งแต่ 5 ท่านเข้ารับการอบรม)
- ท่านและพนักงานท่านไม่มีช่วงเวลาว่างเพียงพอ
- ลดปัญหาในการดำเนินการเรื่องการเดินทางของ พนักงาน
- ต้องการให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจไปพร้อมๆกัน เพื่อที่จะสามารถทำงานเป็นทีมงาน และมีความเข้าใจที่ ตรงกัน
- ให้มีการขยายหัวข้ออบรมเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจ ของท่านหากท่านต้องการใช้ข้อได้เปรียบข้างต้น การ จัดการฝึกอบรมแบบ In-house Training นับว่าเป็น ทางเลือกที่ดีในการพัฒนาองค์กรของท่าน

## Where Are We

บริษัท มูดี อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด  
ชั้น 11 อาคารมหานครยิบซัม  
ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 02 - 2481817  
โทรสาร 02 - 2485707

## จะติดต่อเราได้อย่างไร

E-mail: [training@moodythai.net](mailto:training@moodythai.net)

โทรศัพท์ : 02 2481817

คุณมลวิภา (ก้อย) เบอร์ต่อ 20

คุณเพ็ญทิพย์ (ทิพย์) เบอร์ต่อ 21

คุณอรุวรรณ (ป๊าก) เบอร์ต่อ 22

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ :  
[www.training.moodyinfo.com](http://www.training.moodyinfo.com)





## หลักสูตร

### “ความตระหนักด้านคุณภาพ ISO9001:2008”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความเป็นมาและความจำเป็นในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้พื้นฐานในด้านระบบบริหารคุณภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงแนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2008
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรับทราบเทคนิควิธีการในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

#### เนื้อหาหลักสูตร

|                  |   |
|------------------|---|
| 9:00 –<br>12:00  | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ แนะนำหลักสูตร</li><li>➢ ความหมายของคำศัพท์คำนิยาม</li><li>➢ ความตระหนักด้านคุณภาพ ความเป็นมาและวิวัฒนาการของระบบคุณภาพ</li><li>➢ ความสำคัญและประโยชน์ในการจัดทำระบบคุณภาพ</li></ul> |
| 13:00 –<br>16:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ ข้อกำหนดในการจัดทำระบบคุณภาพ</li></ul>  |
| 16:00 –<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li></ul>  |

รูปแบบการอบรม : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม

ผู้ควรเข้ารับการอบรม : ผู้บริหาร, คณะทำงาน ISO 9001, QMR, EMR, จป. วิชาชีพ



## หลักสูตร

### “การปรับเปลี่ยนเข้าสู่มาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจถึงความเป็นมาและความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน เข้าใจความหมาย ความแตกต่างระหว่าง ISO 9001:2000 กับ ISO 9001:2008 รวมถึงการทำความเข้าใจ กับข้อกำหนด ISO 9001:2008 เบื้องต้น เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การเตรียมการในการปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบการจัดการด้านคุณภาพที่มีอยู่ภายในองค์กรให้สอดคล้องกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพต่อไป

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |   |
|---------------|---|
| 9:00 – 12:00  | ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน<br>ข้อกำหนดระบบคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"><li>➢ ระบบคุณภาพ</li><li>➢ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร</li><li>➢ การจัดสรรทรัพยากร</li></ul> |
| 13:00 – 16:00 | การจัดทำผลิตภัณฑ์<br>การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง<br>มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง/ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยน  |
| 16:00 – 16:30 | ➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ  |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)  
คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “แนะนำมาตรฐาน ISO 9001:2008 และข้อกำหนดเบื้องต้น”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2008 ไม่ใช่เพียงแค่ขอการรับรอง แต่ทำแล้วต้องสามารถปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะฉะนั้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของข้อกำหนดอย่างลึกซึ้ง โดยหลักสูตรนี้ได้ออกแบบให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถที่จะ

1. เข้าใจถึงความเป็นมาและความจำเป็นในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008
2. เข้าใจความหมายและความต้องการของข้อกำหนด เพื่อใช้ในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008
3. เข้าใจถึงแนวทางในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพ ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO9001:2008 รับทราบถึงมุมมองของผู้ตรวจประเมินในแต่ละข้อกำหนด เพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรอง

#### เนื้อหาหลักสูตร

|                  |   |
|------------------|---|
| 9:00 –<br>12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ความเป็นมาและประโยชน์ในการจัดการระบบ</li> <li>➢ ข้อกำหนดระบบคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเอกสาร</li> <li>- คู่มือคุณภาพ</li> <li>- การควบคุมเอกสาร</li> <li>- การควบคุมบันทึก</li> </ul> </li> <li>➢ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร</li> <li>➢ การจัดสรรทรัพยากร</li> </ul>   |
| 13:00 –<br>16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การจัดทำผลิตภัณฑ์ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางแผน</li> <li>- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า</li> <li>- การออกแบบและพัฒนา</li> <li>- การจัดซื้อ</li> <li>- การผลิต</li> <li>- การควบคุมเครื่องมือวัด</li> </ul> </li> <li>➢ การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเฝ้าติดตาม และการวัด</li> <li>- การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</li> <li>- การวิเคราะห์ข้อมูล การปรับปรุง</li> </ul> </li> </ul> |
| 16:00 –<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>  |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)

คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การตีความข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 2 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ไม่ใช่เพียงแค่ขอการรับรองแต่ทำแล้วต้องสามารถปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะฉะนั้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของข้อกำหนดอย่างลึกซึ้ง โดยหลักสูตรนี้ได้ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะ

1. เข้าใจถึงความเป็นมาและความจำเป็นในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008
2. เข้าใจความหมายและความต้องการของข้อกำหนด เพื่อใช้ในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008
3. เข้าใจถึงแนวทางในการจัดทำระบบการจัดการด้านคุณภาพ ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2008
4. รับทราบถึงมุมมองของผู้ตรวจประเมินในแต่ละข้อกำหนด เพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรอง

#### เนื้อหาหลักสูตร

##### วันที่ 1

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ความรู้พื้นฐานของระบบการจัดการด้านคุณภาพ</li> <li>➢ การตีความข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 (ส่วนที่ 1- 4)</li> </ul> |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การตีความข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 (ส่วนที่ 5-6)</li> </ul>  |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>   |

##### วันที่ 2

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การตีความข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 (ส่วนที่ 7)</li> </ul>    |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การตีความข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008(ส่วนที่ 8)</li> </ul>     |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul> |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)  
คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### "การจัดทำเอกสารในระบบการจัดการมาตรฐาน ISO 9001:2008" (Guideline for ISO 9001:2008 Documentation)

ระยะเวลา : 2 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

หลักสูตรนี้เน้นให้มีการฝึกปฏิบัติเขียนเอกสารในระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 (คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ 6 เรื่องบังคับ และแบบฟอร์ม) โดยละเอียด เน้นการทดลองเขียนจริง ฝึกการระบุหัวข้อและการกำหนดมาตรฐานในแต่ละโปรแกรมพื้นฐาน ผู้เข้ารับการอบรมจะได้แนวทาง ตัวอย่างของเอกสารในระบบการจัดการ ISO 9001:2008 เพื่อเป็นตัวอย่าง

#### เนื้อหาหลักสูตร

##### วันที่ 1

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ แนะนำมาตรฐาน ISO 9001:2008             <ul style="list-style-type: none"> <li>• การตีความข้อกำหนด,</li> <li>• ความรู้พื้นฐานของระบบเอกสารในระบบการจัดการ</li> </ul> </li> </ul>   |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการ</li> <li>- การเขียนคู่มือคุณภาพ / ตัวอย่างคู่มือคุณภาพ</li> </ul> </li> <li>▪ <i>Work Shop 1 : การจัดทำคู่มือคุณภาพ</i></li> </ul> |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สรุปประเด็น และการถามตอบ</li> </ul>   |

##### วันที่ 2

|               |   |
|---------------|---|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ นโยบายคุณภาพ (Quality Procedure)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการ</li> <li>- การเขียนนโยบายคุณภาพ / ตัวอย่างนโยบายคุณภาพ</li> </ul> </li> <li>▪ <i>Work Shop 2 : การจัดทำนโยบายคุณภาพ</i></li> </ul>               |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารในระบบการจัดการ             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Work Instruction</li> <li>○ แบบฟอร์มในระบบการจัดการ (Form)</li> </ul> </li> <li>• การควบคุมเอกสารในระบบการจัดการ (Document Control)</li> </ul> |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สรุปประเด็น และการถามตอบ</li> </ul>  |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : ผู้บริหาร, หัวหน้างาน, คณะทำงานด้านคุณภาพ



## หลักสูตร

### “การตรวจติดตามภายในตามมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 2 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ผู้ตรวจติดตามภายในคือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ทบทวนระบบ พร้อมทำการแนะนำสิ่ง  
ที่ควรปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ จึงนับว่าผู้ตรวจติดตามภายในนั้นเป็นบุคลากรที่สำคัญ  
อย่างยิ่งในองค์กรในการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกรอบนโยบาย

วิสัยทัศน์ในหลักสูตรนี้เน้นให้ผู้เข้าเรียนได้เข้าใจและได้ทดลองปฏิบัติจริงโดยหลักสูตรได้รับการ  
ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม:

1. เข้าใจถึงความหมายของการตรวจประเมินภายใน และคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินภายใน
2. สามารถตีความข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินภายใน
3. เข้าใจถึงการวางแผนในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการจัดทำโปรแกรมสำหรับการตรวจประเมิน  
ภายใน
4. เข้าใจถึงการเตรียมการในการตรวจประเมินภายใน เพื่อใช้ในการจัดทำรายการการตรวจประเมิน  
(Checklist)
5. เข้าใจถึงเทคนิคในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการตั้งคำถาม, สัมภาษณ์, การสุ่มตัวอย่างและการ  
รวบรวมหลักฐานในการตรวจประเมิน
6. สามารถเขียนใบร้องขอให้มีการแก้ไข (CARs) ที่แสดงถึงข้อเท็จจริงและเป็นประโยชน์กับผู้ถูก  
ตรวจประเมิน
7. สามารถเขียนรายงานผลการตรวจประเมิน เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงความมี  
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ

#### เนื้อหาหลักสูตร

##### วันที่ 1

|                  |  |
|------------------|--|
| 9:00 –<br>12:00  | ➢ ความเป็นมาและการทบทวนข้อกำหนด ISO9000:2008   |
| 13:00 –<br>16:00 | ➢ การวางแผนการตรวจประเมิน<br>➢ Work Shop 1 การทำโปรแกรมการตรวจประเมิน<br>➢ การเตรียมการในการตรวจประเมิน<br>➢ Work Shop 2 การทำรายการการตรวจประเมิน |
| 16:00 –<br>16:30 | ➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ   |

**วันที่ 2**

|                  |   |
|------------------|---|
| 9:00 –<br>12:00  | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ การดำเนินการตรวจประเมิน</li><li>➤ Work Shop 3 เทคนิคการตั้งคำถาม</li></ul>  |
| 13:00 –<br>16:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Work Shop 4 การเขียนใบ CAR</li><li>➤ การรายงานผล การตรวจติดตาม และการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร</li><li>➤ Work Shop 5 การพิจารณาการตอบสนอง CARs</li><li>➤ ทดสอบ</li></ul> |
| 16:00 –<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li></ul>  |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR) หรือทีมผู้ตรวจประเมินภายใน คณะทำงานด้านคุณภาพหรือบุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การตรวจติดตามภายในตามมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ผู้ตรวจติดตามภายในคือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ทบทวนระบบ พร้อมทำการแนะนำสิ่ง ที่ควรปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ จึงนับว่าผู้ตรวจติดตามภายในนั้นเป็นบุคลากรที่สำคัญ อย่างยิ่งในองค์กรในการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกรอบนโยบาย

วิสัยธรรมในหลักสูตรนี้เน้นให้ผู้เข้าเรียนได้เข้าใจและได้ทดลองปฏิบัติจริงโดยหลักสูตรได้รับการ ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม:

1. เข้าใจถึงความหมายของการตรวจประเมินภายใน และคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินภายใน
2. สามารถตีความข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินภายใน
3. เข้าใจถึงการวางแผนในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการจัดทำโปรแกรมสำหรับการตรวจประเมิน ภายใน
4. เข้าใจถึงการเตรียมการในการตรวจประเมินภายใน เพื่อใช้ในการจัดทำรายการการตรวจประเมิน (Checklist)
5. เข้าใจถึงเทคนิคในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการตั้งคำถาม, สัมภาษณ์, การสุ่มตัวอย่างและ การรวบรวมหลักฐานในการตรวจประเมิน
6. สามารถเขียนใบร้องขอให้มีการแก้ไข (CARs) ที่แสดงถึงข้อเท็จจริงและเป็นประโยชน์กับผู้ถูก ตรวจประเมิน
7. สามารถเขียนรายงานผลการตรวจประเมิน เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงความมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ทบทวนข้อกำหนด ISO 9001:2008</li> <li>➢ การวางแผนการตรวจประเมิน</li> </ul>   |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การวางแผนการตรวจประเมิน (ต่อ)</li> <li>➢ Work Shop</li> <li>➢ การดำเนินการและการเตรียมการในการตรวจประเมิน</li> <li>➢ Work Shop</li> </ul> |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>   |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR) หรือทีมผู้ตรวจประเมินภายใน คณะทำงานด้านคุณภาพหรือบุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การตีความข้อกำหนด และตรวจติดตามภายใน ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 2 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ผู้ตรวจติดตามภายในคือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ทบทวนระบบ พร้อมทำการแนะนำสิ่ง  
ที่ควรปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ จึงนับว่าผู้ตรวจติดตามภายในนั้นเป็นบุคลากรที่สำคัญ  
อย่างยิ่งในองค์กรในการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามกรอบนโยบาย

วิธีอบรมในหลักสูตรนี้เน้นให้ผู้เข้าเรียนได้เข้าใจและได้ทดลองปฏิบัติจริงโดยหลักสูตรได้รับการ  
ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม:

1. เข้าใจความหมายและการตีความข้อกำหนดของ ISO 9001:2008
2. เข้าใจถึงความหมายของการตรวจประเมินภายใน และคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินภายใน
3. เข้าใจถึงการวางแผนในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการจัดทำโปรแกรมสำหรับการตรวจประเมิน  
ภายใน
4. เข้าใจถึงการเตรียมการในการตรวจประเมินภายใน เพื่อใช้ในการจัดทำรายการการตรวจประเมิน  
(Checklist)
5. เข้าใจถึงเทคนิคในการตรวจประเมิน เพื่อใช้ในการตั้งคำถาม, สัมภาษณ์, การสุ่มตัวอย่างและการ  
รวบรวมหลักฐานในการตรวจประเมิน
6. สามารถเขียนใบร้องขอให้มีการแก้ไข (CARs) ที่แสดงถึงข้อเท็จจริงและเป็นประโยชน์กับผู้ถูก  
ตรวจประเมิน
7. สามารถเขียนรายงานผลการตรวจประเมิน เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงความมี  
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ

#### เนื้อหาหลักสูตร

##### วันที่ 1

|                  |  |
|------------------|--|
| 9:00 –<br>12:00  | ➢ ความเป็นมาและการตีความข้อกำหนด ISO 9001:2008   |
| 13:00 –<br>16:00 | ➢ การวางแผนการตรวจประเมิน<br>➢ Work Shop 1 การทำโปรแกรมการตรวจประเมิน<br>➢ การเตรียมการในการตรวจประเมิน<br>➢ Work Shop 2 การทำรายการการตรวจประเมิน |
| 16:00 –<br>16:30 | ➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ   |



## วันที่ 2

|                  |   |
|------------------|---|
| 9:00 –<br>12:00  | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ การดำเนินการตรวจประเมิน</li><li>➢ Work Shop 3 เทคนิคการตั้งคำถาม</li></ul>  |
| 13:00 –<br>16:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ Work Shop 4 การเขียนใบ CAR</li><li>➢ การรายงานผล การตรวจติดตาม และการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร</li><li>➢ Work Shop 5 การพิจารณาการตอบสนอง CARs</li><li>➢ ทดสอบ</li></ul> |
| 16:00 –<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li></ul>  |

**รูปแบบการอบรม :** การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม :** ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR) หรือทีมผู้ตรวจประเมินภายใน คณะทำงานด้านคุณภาพหรือบุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐาน ISO 9001 (Key Performance Indicator (KPI) for ISO 9001)”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ในการนำระบบบริหารไปปฏิบัติให้มีประสิทธิผลไม่ว่าระบบบริหารนั้นจะได้รับการรับรองกับมาตรฐาน ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 หรือไม่ก็ตาม การมีดัชนีเกณฑ์ชี้วัดและกระบวนการติดตามประเมินผลเป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารจัดการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะ

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการกำหนด ดัชนีวัดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน KPI เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการมองภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระบบขององค์กร ตลอดจนประโยชน์ของการประเมินผล การปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถกำหนด ออกแบบ และระบุดัชนีวัดสมรรถนะการปฏิบัติงาน KPI ที่สามารถวัดได้ พร้อมแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อการสนับสนุนต่อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถกำหนดวิธีการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อประเมินเป้าหมายการปฏิบัติงานตามแนวทาง KPI และสามารถทบทวนผลการปฏิบัติงานจาก KPI ที่ตั้งไว้ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ข้อกำหนด ISO กับ KPI</li> <li>➢ SWOT analysis</li> <li>➢ การสร้าง แผนกลยุทธ์</li> <li>➢ การจัดทำ KPI</li> </ul> |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ กิจกรรมกลุ่ม การทำ KPI</li> <li>➢ นำเสนอผลงาน</li> <li>➢ การสื่อสาร KPI</li> </ul>                              |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>   |

**รูปแบบการอบรม :** การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม :** ผู้บริหาร, ผู้จัดการ, หัวหน้างาน, และเจ้าหน้าที่คณะทำงาน ISO



## หลักสูตร

### “เกณฑ์และกระบวนการของ Out Source Process ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

กลยุทธ์ในการจัดการในองค์กร เริ่มมีการใช้ Outsource กันมากขึ้น ซึ่งสามารถสร้างข้อได้เปรียบ เสียเปรียบ ภายใต้ภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน มาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้กำหนดให้มีการกำหนดเกณฑ์ วิธีการในการควบคุมการจัดจ้างภายนอก

หลักสูตรนี้จะให้หลักการแนวทาง ในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ Outsource ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำเกณฑ์ วิธีการ การควบคุมกระบวนการ และการปรับปรุง

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ทำไมต้อง Outsource</li> <li>อะไรคือ Outsource ในนิยามของมาตรฐาน ISO9001</li> <li>ข้อกำหนด ISO 9001 ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการจัดจ้างภายนอก ( Outsource)</li> <li>การจัดทำนโยบายการจัดจ้างภายนอก (outsourcing) และ การจัดซื้อ</li> <li>รูปแบบ ตัวอย่าง การบริหารหน่วยงานภายนอก</li> <li>เทคนิคในการพิจารณาว่าจะทำเองหรือสั่งซื้อจ้าง</li> <li>เทคนิคการคัดเลือกผู้รับจ้างภายนอก</li> </ul> |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดเกณฑ์พิจารณาในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก การกำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการดำเนินการ เกณฑ์ในการพิจารณา</li> <li>การทบทวนวิธีการและเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก</li> <li>การปรับปรุงวิธีการและเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดจ้างหน่วยงาน</li> </ul>  |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>   |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)

คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การกำหนด Competency ในมาตรฐาน ISO 9001:2008”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเกี่ยวกับนำ Competency มาใช้ในองค์กร
- เพื่อแนะนำเทคนิคและวิธีการนำ Competency มาใช้
- พัฒนามุมมอง ในด้านการนำ Competency มาใช้
- เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถทำงานประสานกับแผนกอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |   |
|---------------|---|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ แนะนำมาตรฐาน ISO 9001:2008 เบื้องต้น</li><li>➢ ที่มาของ Competency</li><li>➢ ประเภทของ Competency</li><li>➢ Core Competency และการประยุกต์ใช้</li></ul>                                 |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ การหา Core Competency ในองค์กร</li><li>➢ การหา Functional Competency การวิเคราะห์และตรวจสอบ</li><li>➢ การกำหนดระดับ Competency สำหรับมาตรฐาน ISO 9001:2008</li><li>➢ Workshop</li></ul> |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li></ul>  |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : ผู้บริหาร, ผู้จัดการ, หัวหน้างาน, ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)

คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า *Customer Complaint* สำหรับมาตรฐาน *ISO 9001:2008*”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ในการจัดทาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 นั้นองค์กรจะต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์/บริการไปสู่ตลาดภายนอก ลูกค้านับว่าเป็นสิ่งสำคัญ การที่จะทำให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการ หรือ ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาจจะมีข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จึงร้องเรียนมายังองค์กร ฉะนั้นองค์กรจะต้องจัดปัญหาเหล่านี้ออกไป และป้องกันไม่เกิดซ้ำขึ้นอีก หลักสูตรนี้มุ่งเน้นที่จะ

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเทคนิคที่จะแก้ปัญหาข้อร้องเรียนที่ดี
- เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการทำงานและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- เพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนลูกค้าในอนาคต

#### เนื้อหาหลักสูตร

|                  |   |
|------------------|---|
| 9:00 –<br>12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ลักษณะของความต้องการของลูกค้า</li> <li>➢ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กร</li> <li>➢ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน</li> <li>➢ การกำหนด KPI ของข้อร้องเรียนลูกค้า</li> <li>➢ การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า</li> <li>➢ วิธีการปฏิบัติเมื่อลูกค้ามีการร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ทางโทรศัพท์</li> <li>○ ทางจดหมาย/อีเมล</li> <li>○ ไปพบลูกค้าเพื่อรับข้อร้องเรียน</li> <li>○ ลูกค้ามาร้องเรียนถึงองค์กร</li> </ul> </li> </ul> |
| 13:00 –<br>16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ เทคนิคการสื่อสารข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในองค์กร</li> <li>➢ การค้นหาปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน</li> <li>➢ การตรวจสอบและทบทวนการแก้ไขและป้องกัน</li> <li>➢ เทคนิคการสื่อสารการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้า</li> </ul>   |
| 16:00 –<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>  |

**รูปแบบการอบรม :** การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม :** เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)  
คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “การควบคุมเอกสารในระบบการจัดการ”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

การจัดทำระบบบริหาร ISO 9001/ ISO14001/OHSAS หรือระบบการจัดการอื่นๆ มีความจำเป็นต้องจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการควบคุมและดำเนินระบบ ดังนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ จัดทำ และควบคุมเอกสารเพื่อลดปัญหา ความซับซ้อนของระบบเอกสาร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดทำระบบอย่างสูงสุด โดยหลักสูตรได้ออกแบบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะ :

1. เข้าใจถึงโครงสร้างของเอกสารในระบบการจัดการ
2. เข้าใจถึงวิธีการในการจัดทำเอกสารในรูปแบบของการเขียนพรรณนาและรูปแบบของการเขียน Flow Chart
3. เข้าใจถึงขั้นตอนในการอนุมัติเอกสาร การระบุสถานะในการเปลี่ยนแปลง การควบคุมการแจกจ่าย การควบคุมเอกสารจากภายนอกและการควบคุมเอกสารที่ไม่ใช้งาน
4. เข้าใจวิธีการควบคุมในการชี้บ่ง การจัดเก็บ การป้องกัน การนำออกมาใช้ ระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก
5. แนวทางในการควบคุมเอกสารและบันทึกโดย ระบบ Hard Copy และ ระบบ Electronic Media

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ โครงสร้างของเอกสารในระบบการจัดการ</li> <li>➢ การจัดทำเอกสาร <ul style="list-style-type: none"> <li>• การเขียนเชิงพรรณนา</li> <li>• การเขียน flow chart</li> </ul> </li> <li>➢ กิจกรรมกลุ่มที่ 1 : การเขียนเอกสารเชิงพรรณนาและ flow chart</li> </ul> |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ การควบคุมเอกสาร</li> <li>➢ บันทึกและการควบคุมบันทึก</li> <li>➢ การควบคุมโดยระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>➢ กิจกรรมกลุ่มที่ 2: การเขียนระเบียบปฏิบัติการควบคุมเอกสารและบันทึก</li> </ul>  |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li> </ul>   |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (MR) หรือ คณะทำงานระบบการจัดการ

เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร หรือบุคคลที่สนใจ



## หลักสูตร

### “ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)”

ระยะเวลา : 1 วัน

#### วัตถุประสงค์หลักสูตร

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพนับว่ามีบทบาทอย่างยิ่งในการจัดทำและควบคุมระบบให้มีประสิทธิผล ดังนั้นบุคคลากรที่ทำหน้าที่ตัวแทนฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทราบหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดเชิงลึก วิธีการจัดทำและบริหารโครงการ รวมถึงปัญหาและการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

#### เนื้อหาหลักสูตร

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 12:00  | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ ความหมายและความรับผิดชอบ</li><li>➢ ความเป็นมาและหลักบริหารคุณภาพ</li><li>➢ การทบทวนข้อกำหนด ISO 9001:2008</li></ul>                    |
| 13:00 – 16:00 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ การระบุเอกสารในระบบคุณภาพ</li><li>➢ ขั้นตอนการดำเนินงานระบบคุณภาพ</li><li>➢ การปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานระบบคุณภาพ</li></ul> |
| 16:00 – 16:30 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ</li></ul>   |

**รูปแบบการอบรม** : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ

**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : เจ้าของกิจการ ผู้บริหารขององค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหารขององค์กร (QMR)  
คณะทำงานด้านคุณภาพ บุคคลที่สนใจ