



Management Review



ครั้งที่ 1/2556

29 มีนาคม 2556



วาระการประชุมครั้งที่ 1/2556



1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2555
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555
3. Customer Complaint
4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก
6. การฝึกอบรม
7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
10. อื่น ๆ



1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2555





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ตอบกลับ	%
ESG	159	119	74.8
OSG	169	136	80.4
SIG	185	112	60.5
MCC	38	28	73.6
Total	551	395	71.6
** ผลสำรวจยังไม่สิ้นสุดโครงการ เป็นข้อมูล ณ 28 มีนาคม 2556			



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด

ESG

1. การจัดส่งล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา
2. ความยากลำบากในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการไม่ติดตามงาน
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเปลี่ยนบ่อย
4. ความล่าช้าในการเสนอราคา
5. การบริการหลังการขาย



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด

OSG

1. สินค้าขาด Stock การสั่งซื้อสินค้า By Order ใช้เวลานาน
2. การเปลี่ยนพนักงานขายบ่อยทำให้ได้รับบริการไม่ต่อเนื่อง
3. การเคลมสินค้าใช้เวลานาน
4. เวลาในการปิดรับ Order
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายไม่อยู่ไม่มีคนรับสายหรือรับเรื่องแทนกัน



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด

SIG

1. เปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ดูแล บริการขาดความต่อเนื่อง
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
- 3 .ความยากลำบากในการติดต่อและการตอบกลับข้อมูลของเจ้าหน้าที่
4. สถานที่ฝึกอบรมและอุปกรณ์
5. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้อง Data Center



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด

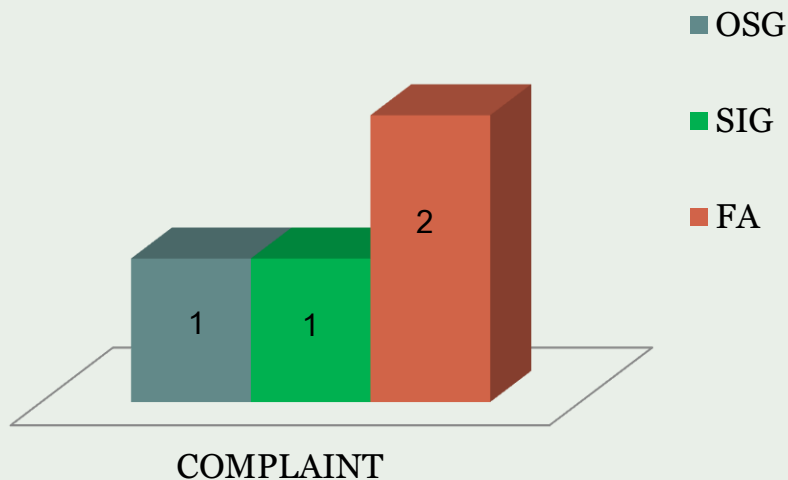
MCC

1. การส่งข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่นให้ลูกค้า
2. การจัดส่งไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนได้ และการจัดส่งตามความต้องการของลูกค้า
3. การเสนอราคาล่าช้า

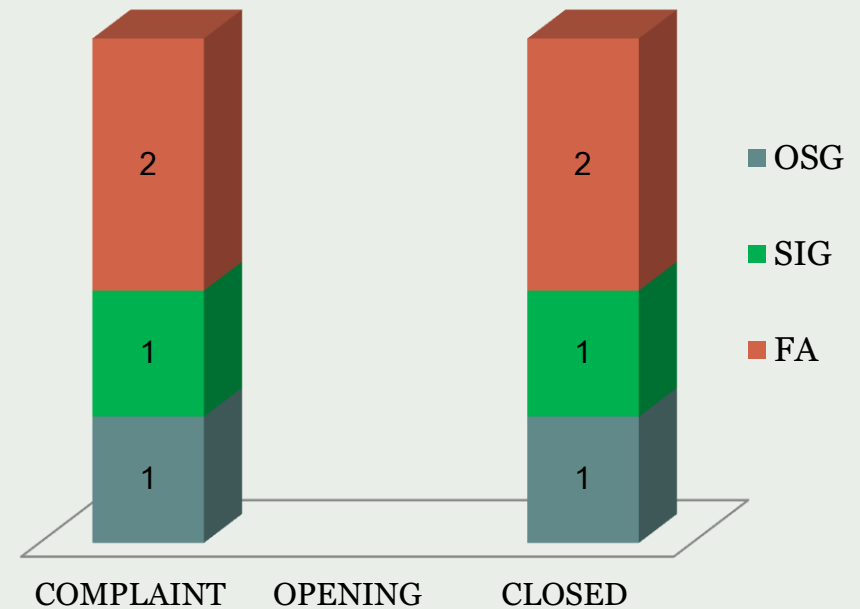
3. Customer Complaint

3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

จำนวนที่พบจากแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล



3. Customer Complaint



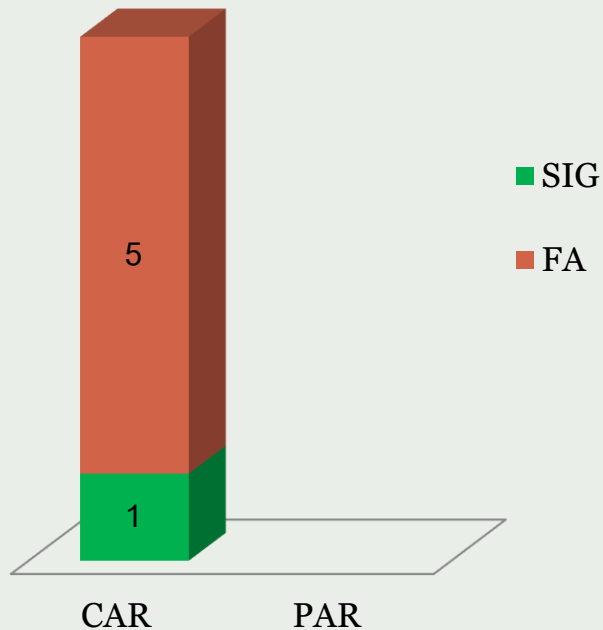
3.1 สรุปการร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
OSG (Dealer)	ฝ่ายขายแจ้งราคาผิดและจัดส่งสินค้าล่าช้า/ ให้ลูกค้า ส.พงษ์พาณิชย์ฯ พหลาย	ทบทวนข้อมูลก่อนแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง/ ชี้แจงเงื่อนไขการจัดส่งให้ชัดเจน
SIG (BAL)	ลูกค้า ธ.ก.ส. ไม่พึงพอใจการบริการของ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ และความไม่เอาใจใส่ ของผู้สอน	ตักเตือนพนักงานรับโทรศัพท์และแจ้งให้ บันทึกข้อมูลลูกค้าทุกครั้ง / ตักเตือนผู้สอนให้ ปรับปรุงมารยาทและวิธีการสอน
FA (DTB)	พนักงานของ บ.ภาคย์ธนภัทร แสดงกิริยา ไม่เหมาะสมกับลูกค้า – ธนาคารเกียรตินาคิน	เปลี่ยนบริษัทขนส่งสำหรับเส้นทางนี้ จาก ภาคย์ธนภัทร เป็น ภูวงษ์
FA (AR)	ลูกค้า-ฮอนด้า ออโตโมบิล ไม่พึงพอใจที่ พนักงานบัญชีลูกหนี้ไม่รับสายโทรศัพท์	เพิ่มชื่อลงในระบบโทรศัพท์อีก 3 คน คือ คุณรุจาภา, คุณดวงใจ และคุณเสาวณีย์

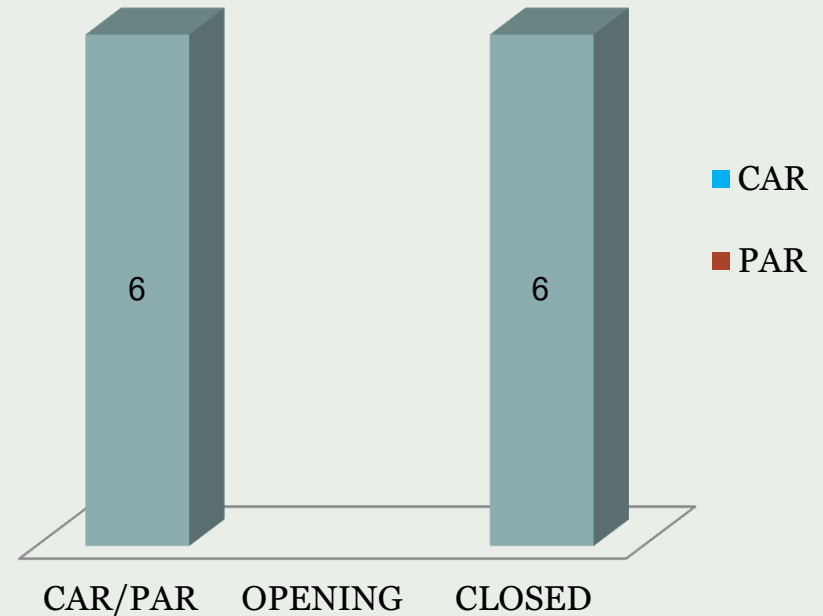
4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 6 ฉบับ)

จำนวนที่พบจากแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล





4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 6 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
SIG (EBS)	พนักงานไม่ทำเรื่องขอฝึกอบรม แต่ขอเบิกค่าเดินทางไปฝึกอบรมที่ Macao	<ul style="list-style-type: none">• ทำแบบฟอร์มขอฝึกอบรมก่อนการเข้าอบรมทุกครั้ง• Admin ตรวจสอบเอกสารของพนักงานให้ครบถ้วนก่อนการจัดส่งให้จัดซื้อออก PO
FA (PCM)	ออก PO ค่าตัวเครื่องบินโดยไม่มีหลักฐานการขอฝึกอบรมยืนยัน	ทำ Checklist การตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนออก PO ทุกครั้ง
FA (DTB)	ลูกค้า-ไทยเยอรมันเซรามิค พบผลิตภัณฑ์ CD และ DVD SONY หลุดออกจากพลาสติกบรรจุ	<ul style="list-style-type: none">• ให้บรรจุสินค้าลงหีบห่อที่พอดีกับสินค้า• แจ้งให้ลูกค้าตรวจสอบสินค้าก่อนรับ



4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



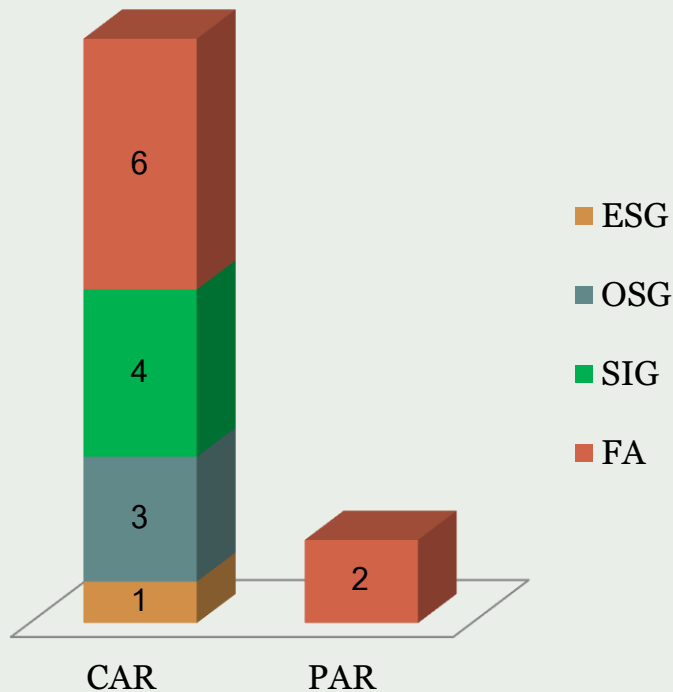
4.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 6 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA (DTB)	พนักงานของ บ.ภาคย์ธนภัทร ขับรถไม่สุภาพ ในพื้นที่ของบริษัทของลูกค้า-เอ็มอินคิซิโ	<ul style="list-style-type: none">• แจ้ง บ.ภาคย์ธนภัทร อบรมพนักงานเกี่ยวกับ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการจัดส่ง• ขอโทษลูกค้าทางโทรศัพท์
	พนักงานของ บ.เคอรี่ จัดส่งสินค้าไม่ตรงที่ระบุ ใน Comment ลูกค้า-บ.แซมโก้ไม่ได้รับสินค้า	แจ้ง บ.เคอรี่ อบรมพนักงาน กำหนดมาตรการ และบทลงโทษ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปฏิบัติงานผิด
	พนักงานของ บ.เคอรี่จัดส่งสินค้าไม่ตรงที่ระบุ ใน Comment ลูกค้า-โรบินสัน(ราชบุรี)ไม่พึง พอใจ	ตั้งเตือนพนักงานจัดส่งและแก้ไขเอกสารใหม่ กรณีเกิดปัญหาต้องรีบแจ้งให้ MSC ทราบ

4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.2 สรุปปัญหาที่พบจากการการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2555

จำนวนที่พบจากแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล





4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2555 (CAR 14 ฉบับ/ PAR 2 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ESG (Training)	ไม่มีหลักฐานการขออนุมัติทำลายบันทึก ประจำปี 2010 และ 2011	ทำความเข้าใจขั้นตอนการทำลายบันทึก เมื่อ เปลี่ยนผู้รับผิดชอบต้องอธิบายขั้นตอนที่ถูกต้อง ให้ผู้รับผิดชอบทราบ
OSG (Marketing)	การสื่อสาร เรื่อง KPI ของ หน่วยงาน ไม่มี ประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none">• แจ้งให้พนักงานในหน่วยงานทราบผล KPI• การสื่อสารข้อมูลอื่นๆ โดยใช้ e-mail นอกเหนือจากการติด ประกาศ
OSG (Telesales)		
OSG- Hardware		



4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2555 (CAR 14 ฉบับ/ PAR 2 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
SIG-MSS (Sales)	การประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงไม่สม่ำเสมอ และไม่มีผู้อนุมัติ	จัดทำแบบประเมินทุกๆ 3 เดือนและกำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายขายอนุมัติภายใน 15 วัน
	Form List ข้อมูลไม่ถูกต้องและล้าสมัย	แต่ละหน่วยงานแยกทำ Form List กำหนดผู้รับผิดชอบและการจัดเก็บให้ชัดเจน
SIG (SD&SRD)	ไม่มีการจัดทำสรุปผล KPI เดือน ก.ค.-ธ.ค. 2555 ตามกำหนด	ดำเนินการสรุปผล KPI กำหนดรอบการสรุปผลแต่ละไตรมาส
	ข้อมูลใน Form List ไม่ถูกต้องและล้าสมัย	อัปเดตข้อมูลใน Form List ให้ตรงกับปัจจุบัน



4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2555 (CAR 14 ฉบับ/ PAR 2 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
SIG-MSS (License)	ไม่มีการจัดทำสรุปผล KPI เดือน พ.ย. 2555 ตามกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> สรุป KPI ตามกำหนดทุกๆ 1 เดือน แจ้งผล KPI ภายในวันที่ 10 ของเดือน กรณีสูญหาย ร้องขอ Print เอกสารย้อนหลัง
FA (Legal)	ไม่มีการจัดทำสรุปผล KPI เดือน ต.ค. 2555 ตามกำหนด	ดำเนินการสรุป KPI เดือน ต.ค. 2555 และสื่อสารให้พนักงานสรุปผล KPI ทุกเดือน
	การสื่อสารข้อมูล KPI ไม่สม่ำเสมอ ไม่ครบถ้วนและไม่ต่อเนื่อง	ดำเนินการประชุมและกำหนดขั้นตอนการสื่อสารในฝ่ายฯ ให้ชัดเจน
FA (บัญชี A/S)	แสดงผลการชี้วัด KPI ไม่ถูกต้องและไม่ตรงกับปฏิบัติงานจริง	สร้างความเข้าใจ/ สอนวิธีการคำนวณที่ถูกต้อง และเปลี่ยนผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล

4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2555 (CAR 14 ฉบับ/ PAR 2 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA (Building)	จป. ส่งเอกสาร จปว. ไตรมาส 2 และ 3/2555 ให้หน่วยงานราชการล่าช้ากว่าที่กฎหมายกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนด KPI ในการจัดส่งเอกสาร - ยืนยันการส่งเอกสารภายใน 30 วัน - ตรวจสอบหลักฐานการรับรายงานจากเขต
	รปภ. ยอมให้รถของลูกค้า VIP และพนักงานที่ไม่ติดสติ๊กเกอร์ เข้า-ออก โดยไม่แลกบัตร	ขอรายชื่อลูกค้า VIP เพื่อออกสติ๊กเกอร์ และแจ้งพนักงานติดสติ๊กเกอร์ในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน
	ไม่ตรวจเอกสารจดหมายขอเข้าทำงานของ Supplier และแบบฟอร์มวันที่ไม่ตรงกัน	ตรวจสอบวันที่และรายละเอียดของจดหมายและแบบฟอร์มให้ตรงกันทุกครั้งก่อนอนุมัติ
	ไม่กำหนดระยะเวลาการเรียกคืนและวันหมดอายุของสติ๊กเกอร์แบบเดิม	เรียกคืนสติ๊กเกอร์แบบเดิมจากพนักงานและกำหนดวันหมดอายุให้ชัดเจน



4. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ/ ข้อสังเกต
MR/ DCO/ IQA	--
CRC	จากการสำรวจความพึงพอใจ กรณีมีเรื่องต้องปรับปรุง ควรมีระบบการบันทึก Corrective Action ที่ชัดเจน
OSG	--
MCC	ควรเร่งทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM/ WI) ที่กำลังปรับปรุงให้ถูกต้องตรงกับการปฏิบัติงานจริง ให้เสร็จสมบูรณ์และเร็วที่สุด



5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน



- **MSC** : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2555
([รายละเอียดตามไฟล์แนบ](#))
- **MCC** : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2555
([รายละเอียดตามไฟล์แนบ](#))

6. การฝึกอบรม



บริษัทฯ กำหนดให้จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพและพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ

ณ 31 ธันวาคม 2555

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 638 คน
(จากการอบรมทั้งหมด 1,803 ครั้ง)
- จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.-ธ.ค. 55 810 คน
(พนักงานประจำ + Contract)

สรุปผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็น 78.77 % ของพนักงานบริษัทฯ



7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ



7.1 การเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน



SIG-Infrastructure



8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล



8.1 การจัดอบรม ISO 9001:2008

- ⇒ ผู้บริหารระดับกลางลงไป
- ⇒ ไตรมาสที่ 2/2556

8.2 จัดทำ / ปรับปรุงแก้ไขเอกสารแต่ละหน่วยงาน

- ⇒ PM / WI / FORM

8.3 การจัดส่งสินค้าของ ESG ให้ลูกค้ากลุ่มปูนซีเมนต์

- ⇒ ลดการโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าก่อนจัดส่ง



9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

● IQA ณ ปัจจุบัน = 15 คน

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

คุณสมหญิง โรจน์สุริยาวงศ์

คุณศศิเมณฑท์ หินทอง

คุณธัญญ์นรี ธนะปิยะอนันต์

คุณทิพวรรณ ม่วงสำเภา

คุณขวัญฤดี จังธุวานนท์

คุณณัฐวัฒน์ ดีไธน์

คุณธันยพัต พานทอง

คุณนิกร ฤชโฆสิตสวัสดิ์

คุณภูวนัฐ ภูหลาบรัตน

คุณรัชนี แฉขุนทด

คุณฤดี ดุเหว่า

คุณสมคิด เลิศไกรเมธี

คุณสมชาย พูแดง

คุณเสาวณีย์ เหมือนสุวรรณ

10. อื่น ๆ



10.1 การเปลี่ยนแปลง ชื่อตำแหน่ง

ณ ปัจจุบัน เปลี่ยนเป็น

ตัวแทนฝ่ายบริหาร ➡ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ

Management Representative ➡ **Quality Management Representative**

MR ➡ **QMR**



Business Continuity Plan (BCP)

● เพิ่ม Steering Committees ของ BCP

- ⇒ คุณสมบัติที่ดี มานะยิ่งเจริญ
- ⇒ คุณลัทธิพงศ์ จรณะจิตต์
- ⇒ คุณอรรณณ วิเชียรทวี

● Revised เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ BCP

- ⇒ Identification of Critical Business Function
- ⇒ Plan Development

● DR Site:-

- ⇒ สกูลไทยทาวเวอร์ ชั้น 15
- ⇒ ศรีกรุงวัฒนา ชั้น 9 (ระหว่างดำเนินการ)