



Management Review ครั้งที่ 1/2555

15 มีนาคม 2555



วาระการประชุมครั้งที่ 1/2555

1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2554
2. Customer Complaint Review
3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
4. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก
5. การฝึกอบรม
6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
9. การจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ(BCMS)
10. อื่น ๆ



1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2554



2. Customer Complaint Review

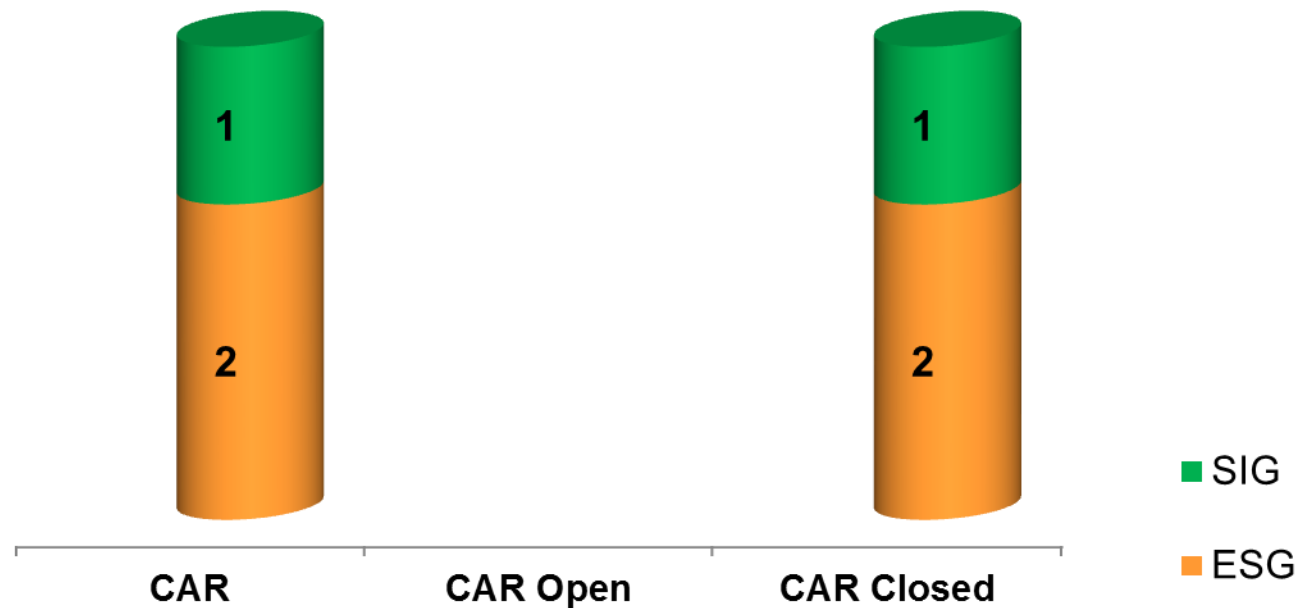
- ไม่มี -



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหา (CAR) ที่พบจากการตรวจติดตาม

จำนวน CAR ที่เกิดจากการตรวจติดตามครั้งที่ 2/2554





3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหา (CAR) ที่พบจากการตรวจติดตาม

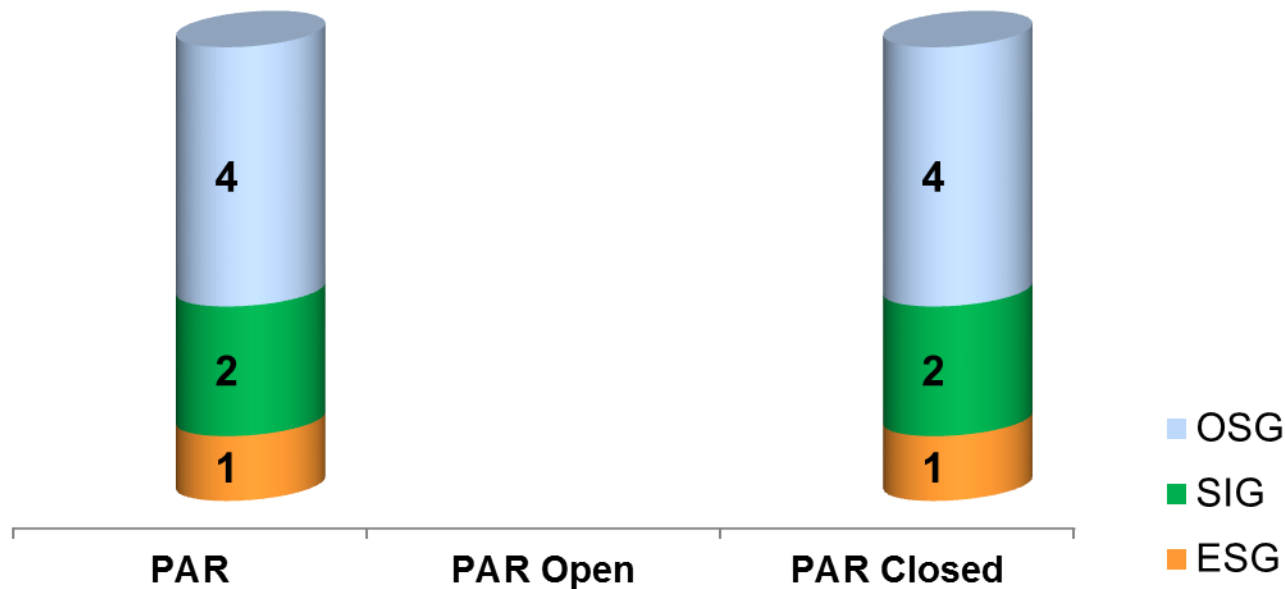
เรื่อง	ปัญหา (CAR)	รวม
1	กระบวนการจัดซื้อ : ไม่มีการคัดเลือกผู้ขายและประเมินผู้ขายไม่ครบถ้วน(7.4.1) ESG-Marketing, Presales & Admin	1
2	การควบคุมเอกสาร : การปฏิบัติงานไม่ตรงตาม PM เนื่องจากไม่มีการยกเลิก PM ที่ไม่ใช้งานแล้ว (4.2.3) ESG-Service Sales	1
3	การควบคุมเอกสาร : การปฏิบัติงานไม่ตรงตาม PM เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง มีงานที่ส่วนอื่นรับผิดชอบแทน และไม่มีการปรับเปลี่ยน PM (4.2.3) SIG - Training	1
	Total	3



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหา (PAR) ที่พบจากการปฏิบัติงาน

จำนวน PAR ที่เกิดจากการตรวจติดตามครั้งที่ 2/2554





3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหา (PAR) ที่พบจากการปฏิบัติงาน

BU	ปัญหา (PAR)
OSG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้าบมจ.พฤษยา เรียวเอสเตท Code 16101 มีสถานะ Lock I ด้วยเงื่อนไข CASH โดยไม่มีการ Mail ขออนุมัติจากผู้มีอำนาจ ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 16101 ไม่ถูกต้อง 2. Sales เปิด Code 99999 บุคคลธรรมดา (ระบุข้อมูลไม่ถูกต้อง) <ul style="list-style-type: none"> • ระบุ Bill To และ Ship To เป็น MSC • ระบุ Bill To และ Ship To เป็น ม.พระจอมเกล้าธนบุรี 3. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้าบจก.เมก้าลิงค์ Code 20822 มีสถานะ Non move โดยไม่ทำ Revise กับแผนก Credit ตามขั้นตอนที่กำหนด ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 20822 ไม่ถูกต้อง



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหา (PAR) ที่พบจากการปฏิบัติงาน

BU	ปัญหา (PAR)
OSG	4. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้าบจก.ฟรีเมี่ยม เทรดเวอร์ค Code 16716 มีสถานะ Non move โดยไม่ทำ Revise กับแผนก Credit ตามขั้นตอนที่กำหนด ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 16716 ไม่ถูกต้อง (OSG)
SIG	1. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้าบจก. ยืนยงมอเตอร์(2527) Code 28538 มีสถานะ Non move โดยไม่ทำ Revise กับแผนก Credit ตามขั้นตอนที่กำหนด ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 28538 ไม่ถูกต้อง 2. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้า Code 31247 ที่ขอตั้ง Code เมื่อวันที่ 29/4/2554 แต่เมื่อเปิดใช้ Code 99999 ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 31247 ไม่ถูกต้อง (SIG)
ESG	1. Sales เปิด Code 99999 ให้ลูกค้าบจก.โชคชัย(1991) สวรรคโลก Code 28501 มีสถานะ Non move โดยไม่ทำ Revise กับแผนก Credit ตามขั้นตอนที่กำหนด ทำให้ข้อมูลการสั่งซื้อ Code 28501 ไม่ถูกต้อง (ESG)



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดยบริษัท Bureau Veritas

ฝ่ายที่ได้รับการตรวจสอบ

- **Management Process / Management Review**
- **Internal Quality Audit, Customer Complaint, CAR / PAR**
- **SIG - Solution Development(SD)**
- **SIG - Business Continuity Solutions(BCS)**
- **SIG - e-Business Solution(EBS)**
- **SIG - Microsoft Solutions & Services(MSS)**
- **SIG - Business Intelligence(BI)**



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดยบริษัท Bureau Veritas

ผลจากการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

- แผนก Business Intelligence (BI)
ควรปรับปรุงเกณฑ์ขั้นตอน ในการประเมินเป้าหมายอย่างเหมาะสม
- แผนก e-Business Solution (EBS)
ควรปรับปรุงขั้นตอนเพิ่มเติมในการรายงานและติดตามความก้าวหน้า
ในระเบียบปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้
Infrastructure สามารถติดตามความก้าวหน้าของงาน



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดยบริษัท Bureau Veritas

ผลจากการตรวจสอบ

ข้อสังเกต

- ควรมีการทบทวนระเบียบปฏิบัติอย่างเหมาะสม กำหนดช่วงเวลาในการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีการกำหนดบันทึกเพื่อรองรับการใช้งานในส่วนต่างๆ ทบทวนความเหมาะสมในการใช้งาน



4. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก

- **MSC : วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของแต่ละแผนก**
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
- **MCC : วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของแต่ละแผนก**
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)



5. การฝึกอบรม

- บริษัทฯ กำหนดให้จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพ และ พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ

ณ 31 ธันวาคม 2554

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 370 คน
(จากการอบรมทั้งหมด 834 ครั้ง)
- จำนวนพนักงานเฉลี่ยปี 2554 649 คน
- สรุปคิดเป็น (%) 57.01 %

หมายเหตุ การนับผู้เข้ารับการอบรมจะไม่นับซ้ำคน และนับเฉพาะหลักสูตรที่เรียน 6 ชั่วโมงขึ้นไปเท่านั้น



6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

➤ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร และขั้นตอนการทำงานของแต่ละแผนก ส่งผลผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ทางบริษัทจึงต้องขอความร่วมมือให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละแผนกทำการปรับปรุงเอกสารดังต่อไปนี้ให้เป็นปัจจุบัน

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)
2. วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
3. แบบฟอร์ม (Form)



7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล

➤ Re-Training

- Requirement & Quality Awareness
- Internal Quality Audit

➤ อื่น ๆ

8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

คณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) และตัวแทนผู้ทำระบบ

	รายละเอียดที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน		จำนวน IQA ที่ ต้องการ
	ตัวแทน ผู้ทำระบบ	(IQA)	
Enterprise Systems Group (ESG)	คุณพิมลพร / คุณสุริยา / คุณอารีวรรณ	-	3
Office Supplies Group (OSG)	คุณสวลี	-	2
e-Business Solution (EBS)	คุณนัทรรัตน์	-	1
Support Services - Infrastructure	คุณรวิวรรณ	-	1
Business Intelligence (BI)	คุณอนันต์	-	1
Support Services – Managed Services	ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ (ISO 27001:2005)		

8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

คณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) และตัวแทนผู้ทำระบบ

	รายละเอียดที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน		จำนวน IQA ที่ ต้องการ
	ตัวแทน ผู้ทำระบบ	(IQA)	
Microsoft Solutions & Service (MSS)	คุณวรรณวิมล /คุณรวีวรรณ	-	1
Solid Works	คุณจุไรรัตน์	-	1
Support Services – Solution Development	คุณรวีวรรณ	-	1
Support Services - Training	คุณกมลวดี / คุณอนุชา	-	1
Support Services – Software Research & Development	-	-	1
Business Continuity Solutions (BCS)	คุณภัทร	-	1



8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

คณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) และตัวแทนผู้ทำระบบ

	รายละเอียดที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน		จำนวน IQA ที่ ต้องการ
	ตัวแทน ผู้ทำระบบ	(IQA)	
Accounting	คุณสุเมตตา	คุณสุเมตตา / คุณอุไรวรรณ	2
Treasury Management	คุณเสาวลักษณ์	คุณเสาวลักษณ์	2
Warehouse & Distribution	คุณชนภัทร	-	2
Human Resource & Compliance	คุณสุกัญญา	คุณสุกัญญา	1
Legal	คุณภักจิรา	คุณชัชฌา / คุณบุญเลิศ	1
Management Information System (MIS)	คุณสมหญิง	คุณสมหญิง	1
Information Technology Support (IT)	คุณเกสรี่	-	1
PR & CRC	คุณจริยา/คุณสุภาพร	-	1
Internal Audit / Business Process	คุณศศิมนต์	คุณฐษา/คุณรัชญ์นรี/คุณศศิมนต์	3



9. การจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS)

- กำหนดผู้รับผิดชอบการจัดทำคู่มือของสาขาเพลินิจิตและ BAL
- กำหนดให้ระบบสำเร็จ ภายใน ไตรมาส ที่ 3/2555



10. อื่น ๆ