



## บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 02-7262555, 7274000

ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ		
รหัสเอกสาร	QM-CTR-01	จำนวนหน้า	34
แก้ไขครั้งที่	12	วันที่ประกาศใช้	25/12/2557

ผู้จัดทำ	นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา/ Business Process Supervisor
ผู้อนุมัติ (1)	คณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committees)
ผู้อนุมัติ (2)	นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ/ ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)
แผนก/ ส่วน/ ฝ่ายที่จัดทำ	ฝ่าย Business Process
ฝ่าย/ ส่วน/ แผนกที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
ผู้ทบทวน	กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

### ตารางบันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	เลขที่ใบขออนุมัติ	รายละเอียด
00	23/05/2546	087/2546	เอกสารใหม่
01	05/09/2546	095/2546	
02	03/05/2547	035/2547	
03	01/11/2547	132/2547	
04	19/08/2548	091/2548	
05	01/07/2549	062/2549	1. ปรับปรุงทั้ง QM เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เช่น เพิ่มฝ่าย NSG 2. ตัดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของทุกฝ่าย โดยให้ตรวจสอบใน Job description แทน 3. ตัดเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายชื่อ PM&WI ออก
06	28/01/2551	006/2551	Review ทั้ง QM
07	01/02/2551	011/2551	แก้ไขเอกสารตามรายงานของ SGS เพื่อปรับปรุงก่อนการต่อ Certification โดยรายละเอียดการแก้ไขตาม Stage 1 Audit Report
08	22/12/2552	055/2552	แก้ไขแผนผังองค์กร : โอน NSG ไปรวมกับ SIG-EBS และเปลี่ยน Version จาก ISO9001:2000 เป็น ISO9001:2008
09	09/09/2553	056/2553	เพิ่ม Scope ของบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
10	10/01/2557	001/2557	1. แก้ไข Organization และ Matrix ให้ตรงกับปัจจุบัน 2. แก้ไขตำแหน่งตัวแทนฝ่ายบริหารจากเดิม MR เป็น QMR 3. แก้ไขโครงสร้างระบบเอกสาร ระดับ 4 จากแบบฟอร์มเป็นเอกสารสนับสนุน 4. แก้ไข Business Flow ให้ตรงกับปัจจุบัน 5. แก้ไข/ เปลี่ยนแปลง/ เพิ่มเติมหน่วยงานกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ 6. แก้ไขข้อมูลการอ้างอิงจากการระบุชื่อเอกสารเป็นอ้างอิงจาก MSC Portal

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางบันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	เลขที่ใบขออนุมัติ	รายละเอียด
11	07/02/2557	011/2557	<ol style="list-style-type: none"> <li>ยกเว้นข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม ในขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพภายในบริษัทฯ</li> <li>แก้ไข ข้อ 13.3 – Managed Service ระบุเป็นหน่วยงานที่นอกเหนือขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001</li> <li>แก้ไข ข้อ 13.4-2 ระบุผู้รับจ้างช่วง (Outsource) ในงานจัดส่ง (Distribution)</li> <li>แก้ไข ตาราง System structuring for ISO 9001:2008 ข้อ 7.6</li> </ol>
12	25/12/2557		แก้ไขรูปแบบเนื้อหาของเอกสาร โดยรายละเอียดการปฏิบัติงานอ้างอิงตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 1 : 34

### สารบัญ

#### หน้า

บทนำ	3
1 ขอบเขต (Scope)	4
2 เอกสารอ้างอิง (Reference document)	4
3 คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)	4
4 ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality management system)	5
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)	5
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)	5
5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)	7
5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริการ (Management commitment)	7
5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)	8
5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)	8
5.4 การวางแผน (Planning)	9
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)	9
5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)	12
6 การจัดการทรัพยากร (Resource management)	13
6.1 บททั่วไป (General)	13
6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)	13
6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	13
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)	14
7 การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)	14
7.1 การวางแผนให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)	14
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)	14
7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)	16
7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)	16
7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)	17



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 2 : 34

	หน้า
8 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis, and improvement)	18
8.1 บททั่วไป (General)	18
8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)	18
8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming product & service)	19
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)	19
8.5 การปรับปรุง (Improvement)	19
ภาคผนวก	
ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)	22
ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow)	27
ค. กิจกรรมหลักของบริษัท (Core activities)	31



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 3 : 34

### บทนำ

#### ข้อมูลทั่วไปของบริษัท (General)

- บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Metro Systems Corporation Public Company Limited, MSC) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2529 ด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ในปี พ.ศ. 2538 โดยจดทะเบียนเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจุบันได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 360 ล้านบาท ประกอบธุรกิจหลักประเภทตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์สำนักงาน ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และมีความต้องการที่จะนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนี้

- กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Enterprise Systems Group, ESG)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ขนาดกลาง พีซี อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ระบบคำปลึก เครื่องพิมพ์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่

- กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (Office Supplies Group, OSG)

จำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ขนาดเล็ก กล้องถ่ายรูป และเครื่องโปรเจ็คเตอร์ เป็นต้น ผ่านระบบการขายแบบเทเลมาร์เก็ตติ้ง (Telesales) และระบบการขายแบบ e-Procurement ผ่านเว็บไซต์ [www.metro-oa.com](http://www.metro-oa.com)

- กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (Solutions Integration Group, SIG)

จำหน่ายซอฟต์แวร์โซลูชันที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกระบวนการดำเนินธุรกิจ อาทิ ซอฟต์แวร์อีอาร์พี ซอฟต์แวร์เพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ซอฟต์แวร์การจัดการงานเอกสารและระบบ Workflow โซลูชันด้านความปลอดภัยของเครือข่ายและข้อมูล โซลูชันด้านระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีไอที รวมถึงบริการไอทีประเภทต่าง ๆ เช่น บริการระบบสำรองฉุกเฉิน บริการโฮสติ้ง และบริการฝึกอบรม เป็นต้น

บริษัทฯ มีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ 4 แห่งคือ

1. สำนักงานใหญ่ เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
2. Bangkok Advanced Learning เลขที่ 979/27-31 อาคารเอส เอ็ม ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. IBM Envisioning Center เลขที่ 888/15-17 ซ้างอาคารมหาพหลาชา ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
4. 141/15-18 อาคารสกลไทยสุรวงศ์ทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กทม.10500

- บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd. , MCC) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2552 ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง รวมทั้งซอฟต์แวร์ ผ่านผู้ค้าระบบคอมพิวเตอร์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (Industry Solution Reseller) และตัวแทนจำหน่ายที่เป็น System Integrator หรือ SI ในตลาดไอที

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 4 : 34

### 1. ขอบเขต (Scope)

#### 1.1 บททั่วไป (General)

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ครอบคลุมถึงการให้บริการจำหน่ายสินค้าประเภท คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงการให้บริการในด้านวางระบบและให้บริการสำรองเครื่อง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ/หรือสำนักงานชั่วคราว และการให้บริการระบบ Hosting ของบริษัทฯ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ บริษัทของลูกค้า เป็นต้น โดยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้น ข้อกำหนด 7.5.2 ว่าด้วยเรื่องการรับรองกระบวนการ และข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม (เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีเครื่องมือตรวจวัด) นอกจากนี้บริษัทยังมีการติดตามการให้บริการและตรวจวัดผลการให้บริการแก่ ลูกค้า ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าปีละ 1 ครั้ง ในการให้บริการ ของบริษัทฯ ได้มีการจ้างผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงให้ดำเนินการแทน เช่น การส่งสินค้าของแผนกจัดส่ง (Distribution) การทำ Maintenance Services (MA) ของฝ่าย ESG รวมทั้งการทำการบำรุงรักษาโครงสร้างอาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งแผนกที่ รับผิดชอบได้มีการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบบริหาร คุณภาพและมาตรฐานของบริษัทฯ

เอกสารอ้างอิง : ภาคนวนก (ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization Chart and Matrix), ข. กระบวนการหลักของการ ดำเนินธุรกิจ (Business flow), ค. กิจกรรมหลักทางธุรกิจของบริษัทฯ )

#### 1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพภายใน บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด โดยคู่มือถูกจัดทำและควบคุมโดย บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี วัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่ออธิบายและบ่งบอกถึงเอกสารระบบบริหารคุณภาพในปัจจุบัน เพื่อการนำไปปฏิบัติภายใน บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
- เพื่อเป็นศูนย์กลางของนโยบายคุณภาพและระเบียบปฏิบัติ ซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และครอบคลุมถึงการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพและการนำไปปฏิบัติ
- ข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติที่ระบุอยู่ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

### 2. เอกสารอ้างอิง (Reference document)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “Quality Management System Requirement” และ เอกสารการปฏิบัติงานอ้างอิงตามการประกาศใช้ใน ระบบ MSC Portal ของบริษัทฯ

### 3. คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)

คำศัพท์ ที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ให้ยึดถือความหมายตามที่กำหนดไว้ใน ISO 9001:2008 “Quality Management System Fundamental and Vocabulary”



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 5 : 34

### 4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

#### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการบริหารงานในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด เป็นระบบที่มีความเป็นจริงสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ และวัดผลได้ สามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008

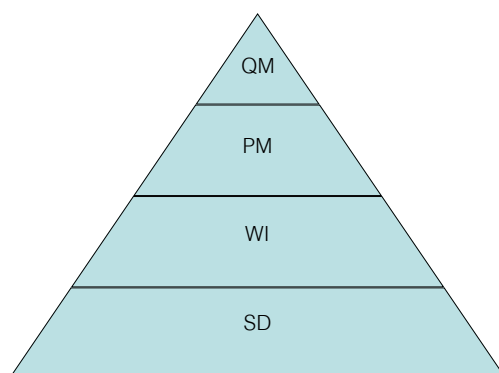
#### 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)

##### 4.2.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และเอกสารระบบบริหารคุณภาพ โดยพิจารณาจากความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องสามารถอ้างอิงได้ตลอดเวลาเพื่อนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เอกสารในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) คือ เอกสารที่บ่งบอกถึงนโยบายคุณภาพและโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ ความสัมพันธ์ และหน้าที่รับผิดชอบของกิจกรรมหลักตามข้อกำหนด ISO 9001:2008
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) คือ เอกสารที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทฯ
- เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction, WI) คือ เอกสารที่แจกแจงรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะแต่ละงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง
- เอกสารสนับสนุน (Support Document, SD) คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ เช่น แบบฟอร์ม (Form, FM) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้บันทึกเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับใช้อ้างอิงหรือนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของระบบบริหารคุณภาพว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

#### แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นของระบบเอกสารของบริษัทฯ





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 6 : 34

### 4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual, QM)

บริษัทฯ ได้จัดทำและธำรงรักษาคู่มือคุณภาพ โดยมีรายละเอียดครอบคลุมถึง

- ก) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลในการขอยกเว้นข้อกำหนดมาตรฐานหรือกระบวนการใดๆ
- ข) เอกสารระเบียบปฏิบัติได้ถูกจัดทำขึ้น เพื่อระบบบริหารคุณภาพหรือมีการอ้างถึง
- ค) การอธิบายถึงความเกี่ยวเนื่องระหว่างกันระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : คู่มือคุณภาพ

### 4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ถือเป็นเอกสารสิทธิของบริษัทฯ แต่เพียงฝ่ายเดียว พนักงานต้องรับทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติต่อ “คู่มือคุณภาพ” ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น “ข้อห้าม” และ “ข้อปฏิบัติ” ไว้ดังนี้

- ผู้ที่ได้รับเอกสารฉบับนี้ของบริษัทฯ ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับทั้งในรูปแบบและเนื้อหา ห้ามนำไปคัดลอกจัดทำเป็นสำเนา หรือเปิดเผยแม้เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์ และวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น โดยมีได้รับอนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)
- ก่อนการแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” ให้กับผู้มีสิทธิรับ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูลอย่างมีหลักฐานตามที่ได้กำหนดไว้
- การทบทวน “คู่มือคุณภาพ” เป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการทบทวน “คู่มือคุณภาพ” อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลจากการทบทวนหากมีการแก้ไข “คู่มือคุณภาพ” ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริหารของบริษัทฯ ก่อนนำไปประกาศใช้
- ทางบริษัทฯ สามารถเรียกคืน “คู่มือคุณภาพ” จากผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ถือครองอยู่ได้ เมื่อมีเหตุผลอันสมควร
- การควบคุม การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” และเอกสารระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนเพื่อระบุงการควบคุมตามความจำเป็น ได้แก่
  - ก) เพื่ออนุมัติหรือบังคับใช้เอกสารอย่างเพียงพอก่อนใช้งาน
  - ข) เพื่อทบทวนและทำให้ทันสมัยตามความจำเป็น และอนุมัติเอกสารซ้ำ
  - ค) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงสถานะการแก้ไขของเอกสาร ได้รับการชี้แจง
  - ง) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีอยู่ ณ ที่ใช้งาน
  - จ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านออกและมีการบ่งชี้
  - ฉ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารภายนอกที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วมีความจำเป็นในการวางแผนและดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพได้รับการบ่งชี้ และมีการควบคุมการแจกจ่าย
  - ช) เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ และมีการบ่งชี้ที่เหมาะสมกรณียังคงเก็บเอกสารยกเลิกไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ

เอกสารอ้างอิง : เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 7 : 34

### 4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records)

บันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีการควบคุมดูแลตามขั้นตอนวิธีการจัดเก็บบันทึกโดย

- จัดให้มีการควบคุมบันทึกทั้งหลายที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานแสดงความสอดคล้องในข้อกำหนดและประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ และให้ความร่วมมือในการควบคุมบันทึก โดยกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมบันทึก ซึ่งระบุการควบคุมบันทึกที่จำเป็นในการชี้แจง ต้องมีการระบุรายชื่อบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ระบุสถานที่และระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายเมื่อถึงเวลาที่กำหนด
- บันทึกต้องถูกต้อง เข้าใจง่ายและจัดเก็บรักษาไว้ในสภาพที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา การจัดเก็บต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุด เสียหายและสูญหายในการเก็บบันทึกคุณภาพในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการ Back up file และทำการ Scan viruses เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหายในการจัดเก็บ

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร

## 5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

### 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารคุณภาพที่จัดตั้งขึ้นไปสู่การปฏิบัติภายในบริษัทฯ ให้เกิดผล รวมถึงการพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว กรรมการบริหาร ในฐานะผู้บริหารระดับสูงจึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรภายในบริษัทฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
- จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้บุคลากรในบริษัทฯ ให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้วัตถุประสงค์คุณภาพบรรลุผล
- ดำเนินการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหาร มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 8 : 34

### 5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการพิจารณากำหนด และสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ทั้ง End User, Dealer และให้บรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ผู้บริหารได้กำหนดให้มีกิจกรรมในการเสาะหาข้อมูล ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อดูความเป็นไปได้ในการนำ ความคาดหวังหรือปัญหาที่พบมาปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร โดยจะพิจารณาถึงภาพรวมทางธุรกิจ ทิศทางขององค์กรความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีทิศทางในการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม โดยสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และมีเป้าหมายที่ตรงกันในการทำงาน

### 5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

เพื่อมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ ขึ้น โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ และความต้องการของลูกค้า ซึ่งนโยบายคุณภาพของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ดังนี้

#### "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

"Accuracy, Timeliness, and Commitment to Continuous Improvement"

#### ถูกต้อง (Accuracy)

คำว่า "ถูกต้อง" หมายถึง การบริการ/ สินค้าตรงตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถวัดผลและประเมินได้จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดส่งสินค้า/ บริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

#### ตรงเวลา (Timeliness)

คำว่า "ตรงเวลา" หมายถึง การส่งสินค้า/ บริการให้ตรงตามเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีการติดตามการส่งสินค้า/ บริการอย่างต่อเนื่อง

#### มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Commitment to Continuous Improvement)

คำว่า "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานของบริษัทฯ จึงได้มีการสรุปข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงาน สำนวณความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและมีการตรวจติดตามระบบคุณภาพอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผลจากการทำงานจะถูกนำมาพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้เน้นการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับนโยบายคุณภาพโดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในนโยบายคุณภาพที่กำหนดอย่างทั่วถึง ผู้บริหารจึงได้มีประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน โดยบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2546 และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2553

**เอกสารอ้างอิง :** ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 9 : 34

### 5.4 การวางแผน (Planning)

#### 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objective)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ของบริษัทฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยจะมีการทบทวนอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ซึ่งได้กำหนดการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร ตาม "ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)"

ผู้บริหารมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของบริษัทฯ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามผลตามแผนที่กำหนด และเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างทั่วถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงได้มีการประกาศและสื่อสารโดยวิธีการประกาศ เช่น MSC Portal, การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), ติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ตามอาคารต่างๆ เป็นต้น ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

**เอกสารอ้างอิง :** ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MSC และ MCC

#### 5.4.2 การวางแผนระบบคุณภาพ (Quality management system planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารคุณภาพรวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารได้กำหนดให้ผู้จัดการแผนกขึ้นไปแต่ละหน่วยงาน กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในระบบงานคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน ที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก รวมถึงเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนดแนวทางในการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างชัดเจน กำหนดการแก้ไขและการป้องกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานหรือระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารงานคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

### 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)

#### 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority)

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการของแต่ละฝ่าย แล้วมอบหมายให้ผู้ดำเนินการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาตลอดลงไป โดยให้จัดทำผังองค์กรแสดงสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้กำหนดเป็นรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไข แผนผังองค์กร (Organization Chart), รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และแจ้งให้บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องทราบ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 10 : 34

นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

■ **กรรมการผู้จัดการ (Managing Director, MD)**

- กำหนดนโยบายคุณภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ และความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ โดยนโยบายจะแสดงให้เห็นทิศทางขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทฯ และความคาดหวัง / ความต้องการของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้พนักงานในองค์กรได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดอำนาจหน้าที่ความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานและระหว่างบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติและงานตรวจสอบที่มีผลต่อคุณภาพในรูปแบบผังองค์กร รวมถึงทำให้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสมและเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้นโยบายคุณภาพบรรลุผล

■ **คณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee)**

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ร่วมกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และเป้าหมายของบริษัทฯ
- ควบคุมและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
- ติดตาม ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เข้าร่วมในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review)

■ **ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR)**

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบในการจัดทำ ทบทวนแก้ไข และปรับปรุงคู่มือคุณภาพให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- ใช้ดุลยพินิจในการแยกประเภท ทบทวน แก้ไข และควบคุม รวมถึงการอนุมัติให้มีการแจกจ่ายคู่มือคุณภาพและเอกสารต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพนี้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- รักษาระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีการแนะนำและให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจกับระบบบริหารคุณภาพให้ตรงกัน
- ดำเนินการให้มีการนำระบบไปปฏิบัติและดำรงไว้
- ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบ ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 11 : 34

### ■ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- ควบคุมการแจกจ่ายและจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ปฏิบัติงานทางด้านเอกสารส่วนกลางที่ใช้ในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal quality audit), การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), การแก้ไขปัญหา (Corrective action), การป้องกันปัญหา (Preventive action), ผลิตภัณฑ์และบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming product and service) ให้กับหน่วยงานต่างๆ และตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) รวมถึงการรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### ■ ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor, IQA)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ตรวจติดตามการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของระบบคุณภาพ เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ คณะทำงานจะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร หรือพนักงานนั้นๆ ลาออก

**เอกสารอ้างอิง :** ใบแสดงลักษณะงาน (Job Description), ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ, แผนผังองค์กร (Organization Chart)

### 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

กรรมการผู้จัดการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อกำกับดูแลการจัดตั้งระบบบริหารคุณภาพ มีการมอบหมายและแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่นอกเหนือจาก ความรับผิดชอบด้านบริหารอื่นๆ ดังต่อไปนี้

- ก) ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกกำหนด นำไปปฏิบัติ และธำรงรักษา
- ข) รายงานต่อกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริหาร ถึงผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง
- ค) ทำให้มั่นใจว่าการส่งเสริมจิตสำนึกของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้เกี่ยวข้องภายนอก ให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร มีอำนาจในระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ผู้บริหารกำหนด มีหน้าที่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO) และผู้ตรวจติดตาม ระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor, IQA) รวมถึงการติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

**เอกสารอ้างอิง :** ประกาศแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 12 : 34

### 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication)

เพื่อให้บุคลากรในบริษัทฯ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีระบบการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการสรุปประสิทธิผล
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)
- การร้องเรียนจากลูกค้าและผลการแก้ไข (Customer Complaint and Corrective Action)
- ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)
- กฎหมาย, ข้อกำหนด, บทบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เช่น การตีพิมพ์และ/หรือการประชุมแจ้งข่าวสารข้อมูลให้พนักงานทราบ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) เพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

**เอกสารอ้างอิง :** ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ, สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MSC/MCC, รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

### 5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

#### 5.6.1 บททั่วไป (General)

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในแต่ละครั้ง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) และตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสรุปผลการประชุมนำเสนอเข้าการประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ, นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำ และปฏิบัติตาม "ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร" และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการประชุมไว้ (4.2.4)

**เอกสารอ้างอิง :** เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

#### 5.6.2 ข้อมูลการทบทวน (Review input)

สำหรับการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ในแต่ละครั้งจะมีข้อมูล ดังนี้

- ก) ผลการตรวจติดตามทั้งภายใน และภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพ
- ข) ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ค) ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า
- ง) การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 13 : 34

- จ) การติดตามผลการปฏิบัติจากการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- ฉ) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- ช) การทบทวนความเหมาะสมและทันสมัยของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายของแผนกต่างๆ รวมทั้งระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) เป็นต้น
- ซ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

**เอกสารอ้างอิง :** เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

### 5.6.3 ผลการทบทวน (Review output)

ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะถูกจัดทำเป็นรายงานการประชุมที่ระบุถึงแนวทางการตัดสินใจในเรื่อง

- ก) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- ข) การดำเนินการแก้ไขหรือการป้องกันหรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

## 6. การจัดการทรัพยากร (Resource management)

### 6.1 บททั่วไป (General)

กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทฯ ได้กำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการนำระบบไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ เช่น การจัดให้มีบุคลากรตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม, การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรอย่างเพียงพอ, จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

### 6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)

บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เหมาะสม โดย

- ก) มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ
- ข) จัดอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามที่จำเป็น
- ค) ประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว
- ง) มีการอบรมและประเมินผล และบุคลากร ต้องมีความตระหนักถึงการดำเนินงานและวัตถุประสงค์คุณภาพ

**เอกสารอ้างอิง :** ประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

บริษัทฯ มีการจัดเตรียมและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น รวมทั้งจัดหาและบำรุงรักษาเพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานนี้ ได้แก่

- ก) อาคาร สถานที่ทำงานและสาธารณูปโภค
- ข) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่าย เน็ตเวิร์ค
- ค) ระบบขนส่งต่าง ๆ และระบบการสื่อสาร เป็นต้น





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 14 : 34

### 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)

บริษัทฯ จัดให้มีการควบคุมสภาพแวดล้อมที่จำเป็นและที่มีผลกระทบต่อทำให้บริการลูกค้า ตามความเหมาะสมต่อการให้บริการแต่ละประเภท

## 7. การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)

### 7.1 การวางแผนการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นในการให้บริการ การวางแผนการนี้ได้ดำเนินการจะสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (4.1) โดยพิจารณาดังต่อไปนี้

- ก) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของสินค้าและบริการ
- ข) การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการ
- ค) มีการทบทวนความต้องการของลูกค้า การตรวจสอบสินค้าก่อนรับเข้าคลังสินค้า โดยพิจารณาตามเกณฑ์การยอมรับ และการติดตามการให้บริการจัดส่งลูกค้า
- ง) การบันทึกหลักฐานการดำเนินการต่างๆ (4.2.4)

### 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)

#### 7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to the product)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการรับความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดของกระบวนการ ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดการให้บริการ ข้อกำหนดการส่งมอบและการบริการที่จำเป็นภายหลังการส่งมอบ
- ข) ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ค) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและกฎหมายที่ประยุกต์ใช้กับสินค้าและบริการ
- ง) ข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็น

#### 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Review of requirements related to the products)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการทบทวนกำหนดของสินค้าและบริการ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้า การออกเอกสารประกวดราคา การรับสัญญา เป็นต้น ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนตกลงดำเนินการให้กับลูกค้าตามที่ต้องการ โดยดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด และเก็บบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการ (4.2.4)

กรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเอกสาร จะต้องมีการยืนยันข้อตกลงให้ชัดเจนก่อนการตกลง เมื่อมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ต้องดำเนินการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง

#### 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า เช่น กรณีฝ่ายขายรับความต้องการจากลูกค้า ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนดำเนินการ ซึ่งการสื่อสาร การติดต่อประสานงานกับลูกค้า อาจใช้วิธีการ เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), การโทรศัพท์, การโทรสาร หรือการเข้าพบลูกค้าตามโอกาส สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กำหนดให้ต้องได้รับการสื่อสารกับลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับ





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 15 : 34

- ก) ข้อมูลสินค้าหรือบริการ
- ข) ข้อตกลง สัญญา คำสั่งซื้อ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาหรือเปลี่ยนแปลง
- ค) ความคิดเห็น รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ง) ข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสม

### 7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)

#### 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and development planning)

บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานที่มีกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา มีการวางแผน และควบคุมการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการ ต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

- ก) ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา
- ข) การทบทวน การทวนสอบและการรับรองในขั้นตอนที่เหมาะสม
- ค) ความรับผิดชอบและอำนาจใจการออกแบบและพัฒนา

แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา ต้องจัดให้มีการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ และการวางแผนการดำเนินงานต้อง สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการออกแบบและพัฒนา

#### 7.3.2 ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา (Design and development inputs)

บริษัทฯ กำหนดให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ต้องมีการพิจารณาทบทวนและเก็บ บันทึก (4.2.4) ซึ่งข้อมูลต้องรวมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการใช้งานและสมรรถนะ
- ข) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
- ค) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบก่อนหน้าตามความเหมาะสม
- ง) ข้อมูลอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลที่ได้รับการออกแบบหรือพัฒนานั้นจะต้องได้รับการทบทวนตามความเหมาะสม ข้อมูลหรือข้อกำหนด ต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ขัดแย้งหรือไม่คลุมเครือ

#### 7.3.3 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and development review)

เมื่อการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการบรรลุผล ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด (7.3.1) โดย

- ก) ต้องทำการประเมินผลการออกแบบและพัฒนา ตามข้อกำหนด
- ข) ต้องพิจารณาปัญหาและดำเนินการที่เหมาะสม

ซึ่งผู้เข้าร่วมทบทวนต้องมีความเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการนั้น และต้องทำการ จัดเก็บบันทึก (4.2.4)



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 16 : 34

### 7.3.4 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design and development verification)

บริษัท กำหนดให้การออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการใดๆ ต้องมีการทวนสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องกับข้อมูลการออกแบบและพัฒนา และผลจากการทวนสอบและการดำเนินการ ต้องมีการจัดเก็บบันทึก (4.2.4)

### 7.3.5 การรับรองการออกแบบและพัฒนา (Design and development validation)

บริษัท กำหนดให้มีการรับรองการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าหรือบริการที่ได้ สามารถบรรลุตามความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งการรับรองอาจจะกำหนดให้ดำเนินการก่อนการส่งมอบหรือหลังจากการส่งมอบแล้วเสร็จ และผลการรับรองจะต้องมีการจัดเก็บบันทึก (4.2.4)

### 7.3.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา (Control of design and development changes)

กรณีที่มีการออกแบบและพัฒนาที่มีการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการจัดทำบันทึก (4.2.4) ทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม รวมถึงต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนการนำไปใช้หรือให้บริการ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงจะรวมถึงการประเมินผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

## 7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)

บริษัท กำหนดให้การจัดซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย ดำเนินการโดยแต่ละกลุ่มธุรกิจ ตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามเอกสารการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขายที่กำหนด หลังจากการส่งมอบเรียบร้อยแล้วต้องมีการประเมินคุณภาพสินค้าหรือบริการของผู้ขายแต่ละราย โดยใช้เกณฑ์ตามที่กำหนด ทำการสรุปผล กรณีพบว่าการประเมินระดับคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนด ให้ดำเนินการแก้ไขและประเมินซ้ำ และต้องจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก การประเมินผู้ขาย (4.2.4)

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติงานการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย

### 7.4.2 รายละเอียดการจัดซื้อ (Purchasing information)

หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความต้องการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ต้องแสดงข้อมูลรายละเอียดหรือแนบเอกสารรายละเอียดที่จำเป็น พร้อมแนบหลักฐานการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนส่งมอบให้หน่วยงานจัดซื้อดำเนินการต่อไป  
หน่วยงานจัดซื้อต้องพิจารณาให้มั่นใจว่าข้อมูลประกอบการจัดซื้อ ข้อมูลการอนุมัติ ตลอดจนวิธีการทวนสอบและสั่งปล่อยสินค้าหรือบริการที่จัดซื้อหรือจัดหา มีความครบถ้วนเหมาะสมก่อนสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติงานการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

### 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of purchased product)

บริษัท ได้กำหนดวิธีการในการทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ โดยสินค้าหรือบริการที่ผ่านการตรวจรับนั้น จะมีหลักฐานการบันทึกรับสินค้าหรือบริการอ้างอิง กรณีสินค้าหรือบริการที่ไม่ผ่านการตรวจรับจะต้องปฏิเสธการรับจากผู้ส่งมอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 17 : 34

### 7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)

#### 7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ (Control of production and service provision)

บริษัทฯ มีการกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการกำหนดเงื่อนไขและแจ้งให้ลูกค้ารับทราบอย่างชัดเจน และกำหนดการควบคุมการให้บริการ เช่น การจัดส่งสินค้า ตามความเหมาะสม ดังนี้

- ก) มีการให้ข้อมูลหรือข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและยืนยันความถูกต้องของการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการตามข้อกำหนด
- ข) จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- ค) ใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่เหมาะสม พร้อมใช้งานในการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
- ง) มีเครื่องมือหรือวิธีการในการเฝ้าตรวจและวัดผลอย่างเหมาะสม
- จ) มีวิธีการหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องกับข้อกำหนดของการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ก่อนการส่งมอบงานให้กับลูกค้า

#### 7.5.2 การรับรองกระบวนการ (Validation of production and service provision) => ยกเว้น

#### 7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and traceability)

บริษัทฯ กำหนดกระบวนการการชี้บ่งและสอบกลับ ครอบคลุมทุกกระบวนการด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น การชี้บ่งและสอบกลับเอกสาร, ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า, การตรวจรับสินค้า, การแยกพื้นที่จัดเก็บเอกสารหรือสินค้า เป็นต้น รวมถึงการชี้บ่งสถานะของสินค้า เช่น สินค้ารอซ่อม, สินค้าเคลม

#### 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือการใช้งานของบริษัทฯ โดยจะมีการบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกันและรักษาทรัพย์สินของลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหาย จะต้องมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบและจัดเก็บบันทึก

#### 7.5.5 การถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์และบริการ (Prservation of product)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าตั้งแต่กระบวนการภายในของบริษัทฯ จนถึงกระบวนการส่งมอบไปยังลูกค้า โดยมีการชี้บ่งอย่างชัดเจน การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันตามความเหมาะสม การถนอมผลิตภัณฑ์ของลูกค้ารวมถึงกรณี สินค้าที่ลูกค้าส่งซ่อม สินค้าเคลม

#### 7.5.6 การควบคุมเครื่องมือวัดและการเฝ้าระวัง (Control of monitoring and measuring equipment) => ยกเว้น



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 18 : 34

### 8. การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

#### 8.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการวางแผนและนำไปปฏิบัติในการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่า

- ก) ผลลัพธ์เป็นไปตามกำหนด
- ข) สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- ค) มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน

#### 8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)

##### 8.2.1 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการจากบริษัทฯ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในการหาข้อมูลของลูกค้า ประเด็นในการสอบถามจะต้องสอดคล้องกับการนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและให้ภาพรวมในกิจกรรมที่บริษัทฯ มุ่งเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การออกแบบสอบถาม จะต้องมองถึงวิธีการวิเคราะห์และการนำข้อมูลที่ได้มาให้เกิดประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายบริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

กรณีบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) จะร่วมกันทำการพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อหาข้อมูลและวิธีการในการแก้ไขร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยมีการให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างเพียงพอและทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกันได้ โดยแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตัดสินใจและแก้ไขตามผลการตัดสินใจและนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาป้องกัน ปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางขององค์กรที่มุ่งเน้นถึงการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

**เอกสารอ้างอิง :** เอกสารผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, เอกสารการร้องเรียนจากลูกค้า

##### 8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้กำหนดแผนการตรวจให้ครอบคลุมทุกๆ กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และกำหนดความถี่ในการตรวจติดตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกิจกรรม หรือปัญหาของกิจกรรมที่ได้รับการตรวจสอบพบ โดยวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

- ก) เพื่อเป็นการตรวจระบบคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับข้อกำหนด
- ข) เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติ รักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน, แผนการตรวจติดตามประจำปี, แผนการตรวจติดตามแต่ละหน่วยงาน



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 19 : 34

### 8.2.3 การเฝ้าตรวจและวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes)

ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง ก็จะทำให้มีการสั่งการแก้ไขให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**เอกสารอ้างอิง :** รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

### 8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of products)

บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเฝ้าติดตามและวัดผลคุณลักษณะของบริการ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของการบริการได้ถูกตอบสนอง การดำเนินการนี้ต้องกระทำในขั้นตอนที่เหมาะสม โดยจัดให้มีหลักฐานของความสอดคล้อง พร้อมเกณฑ์ในการยอมรับหลักฐานของความไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ในการตรวจ ต้องได้รับการเก็บรักษามันท์ (4.2.4) การปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการ ต้องไม่ดำเนินการจนกว่าจะมีการแก้ไขให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับได้ หรือได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือลูกค้า

### 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non conforming product & service)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการชี้แจงและควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เมื่อพบปัญหาสินค้าหรือการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้พบปัญหาจะต้องดำเนินการออกเอกสารร้องขอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อทำการบันทึกและดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้มีการทบทวนผลที่ได้ดำเนินการแก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำอีก

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด

### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามความเหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและเพื่อประเมินว่าการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้นบรรลุผล รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการวัด และจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

- ก) ความพึงพอใจของลูกค้า (8.2.1)
- ข) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของสินค้าและบริการ (8.2.4)
- ค) ลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน (8.2.3, 8.2.4)
- ง) ผู้ขาย (Supplier) (7.4)

### 8.5 การปรับปรุง (Improvement)

#### 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

บริษัทฯ จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

- ก) นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ ผู้บริหารกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพให้แต่ละหน่วยงาน กำหนดเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงานแล้วนำไปปฏิบัติ โดยให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้ติดตามผล หากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จะต้องดำเนินการแก้ไขให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 20 : 34

- ข) การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลของแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเห็นว่ามีส่วนที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก็ให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ค) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ง) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กรณีที่มติจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะต้องดำเนินการติดตามให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 8.5.2 การแก้ไข (Corrective action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้องเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าบางประเด็นรวมทั้งปัญหาอื่นๆ การแก้ไขจะต้องมีความเหมาะสม เพื่อพร้อมรับกับผลกระทบของความเป็นไปไม่ไปตามข้อกำหนด บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาไว้เป็นเอกสาร เพื่อระบุการดำเนินการต่อไปนี้

- ก) ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น
- ข) พิจารณาสืบหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อทำให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำ
- ง) พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปฏิบัติตามความจำเป็น
- จ) บันทึกผลการดำเนินการ
- ฉ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการ

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อกำหนดวิธีหรือแนวทางในการแก้ไขทั้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามการดำเนินการนั้นๆ อย่างจริงจัง ข้อมูลที่เป็นปัญหาต้องถูกรวบรวมเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงระบบงาน

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติงานการป้องกันหรือแก้ไข

### 8.5.3 การป้องกัน (Preventive action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการ เมื่อพบข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา จะต้องพิจารณาปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของความสอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติจะต้องมีความเหมาะสมกับผลของแนวโน้มของปัญหา โดยถือว่าความไม่สอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงของบริษัทฯ ที่จะต้องมีการบริหารจัดการ บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานการป้องกันปัญหาไว้เป็นเอกสารเพื่อระบุการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- ก) พิจารณาแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา และสาเหตุของการเกิด
- ข) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันแนวโน้มที่จะเกิดปัญหา



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 21 : 34

- ค) พิจารณาแนวทางการป้องกันปัญหาและการดำเนินการ
- ง) บันทึกผลการดำเนินการป้องกัน
- จ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการป้องกัน

**เอกสารอ้างอิง :** การปฏิบัติงานการป้องกันหรือแก้ไข



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

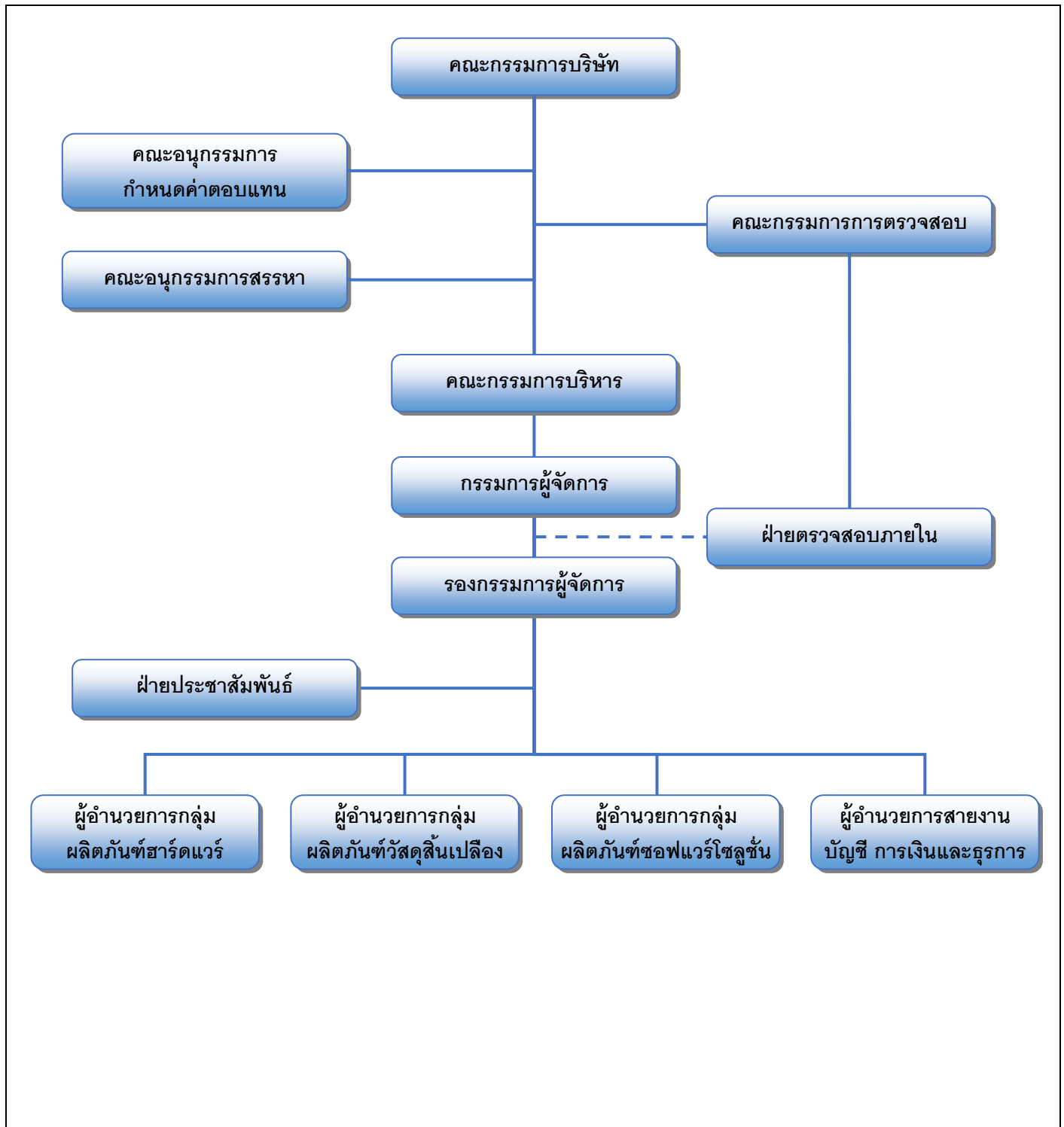
เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 22 : 34

### ภาคผนวก

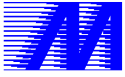
ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 23 : 34

### บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 24 : 34

Determination of Product requirement		MSC																			MCC			Support Document Required					
		ESG					OSG		SIG							FA				Top Management					QMR	DCO	IOA	CRC	
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training	WH & DTB	MIS		ITS	HR							
4.1	General requirements (ข้อกำหนดทั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2	Documentation requirements (ข้อกำหนดด้านเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	
4.2.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2.2	Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	QM
4.2.3	Control of documents (การควบคุมเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	PM
4.2.4	Control of records (การควบคุมบันทึก)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	PM
5.1	Management commitment (ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร)																				K	/							QM
5.2	Customer Focus (การให้ความสำคัญกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/		/	/	/	/	
5.3	Quality Policy (นโยบายคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	QM
5.4.1	Quality objectives (วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/	QM
5.4.2	Quality planning (การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	
5.5.1	Responsibility and authority (อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	/	
5.5.2	Management representative ( ตัวแทนฝ่ายบริหาร)																			/	K								
5.5.3	Internal communication (การสื่อสารภายในองค์กร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	
5.6	Management review (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)																			/	K	/	/	/					PM
5.6.1	General (บททั่วไป)																			/	/	/	/	/					
5.6.2	Review input (ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน)																			/	K	/	/	/					
5.6.3	Review output (ผลลัพธ์จากการทบทวน)																			/	K	/	/	/					

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 25 : 34

Determination of Product requirement		MSC																	MCC			Support Document Required							
		ESG					OSG		SIG						FA														
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training	WH & DTB	MIS	ITS	HR		Top Management	QMR	DCO	IQA	CRC	Sales	System Engineering
6.1	Provision of resources (การสรรหาทรัพยากร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	/
6.2.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6.2.2	Competence, awareness, training (ขีดความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6.3	Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน)																	/	/	/	K								
6.4	Work environmental (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K					/	/	/	
7.1	Planning of product realization (การวางแผนการผลิต/ การให้บริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/	
7.2.1	Identification of customer requirements (การพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	K	
7.2.2	Review of customer requirements (การทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	K	
7.2.3	Customer communication (การสื่อสารกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/	
7.3	Design and development (การออกแบบและการพัฒนา)		/										/		/		/												
7.4	Purchasing (การจัดซื้อ)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/											/	K	
7.4.1	Purchasing process (กระบวนการจัดซื้อ)				/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/												/	K	
7.4.2	Purchasing information (ข้อมูลการจัดซื้อ)	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/										/	/	/	
7.4.3	Verification of purchased product (การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ)				/	/		/		/		/	/	/		/	/											/	
7.5.1	Production and service control (การควบคุมการผลิตและบริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/	
7.5.2	Validation of processes (การรับรองกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/	
7.5.3	Identification and traceability (การสืบและการสอบกลับ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/	
7.5.4	Customer property (ทรัพย์สินของลูกค้า)				K												K												

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 26 : 34

Determination of Product requirement		MSC																	MCC			Support Document Required							
		ESG					OSG		SIG					FA				Top Management					QMR	DCO	IOA	CRC			
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training		WH & DTB	MIS	ITS						HR		
7.5.5	Preservation of product (การถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.2.1	Customer satisfaction (ความพึงพอใจของลูกค้า)	K	K	K	K	/	/	K	/	K	K	K	K	K	K	K	K	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/
8.2.2	Internal audits (การตรวจติดตามภายใน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	K	/	/	/
8.2.3	Monitoring and measurement process (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.2.4	Monitoring and measurement product (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.3	Control of nonconformity (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.4	Analysis of data (การวิเคราะห์ข้อมูล)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.5.1	Planning for continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.5.2	Corrective action (การปฏิบัติการแก้ไข)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	K	/	/	/
8.5.3	Preventive action (การปฏิบัติการป้องกัน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

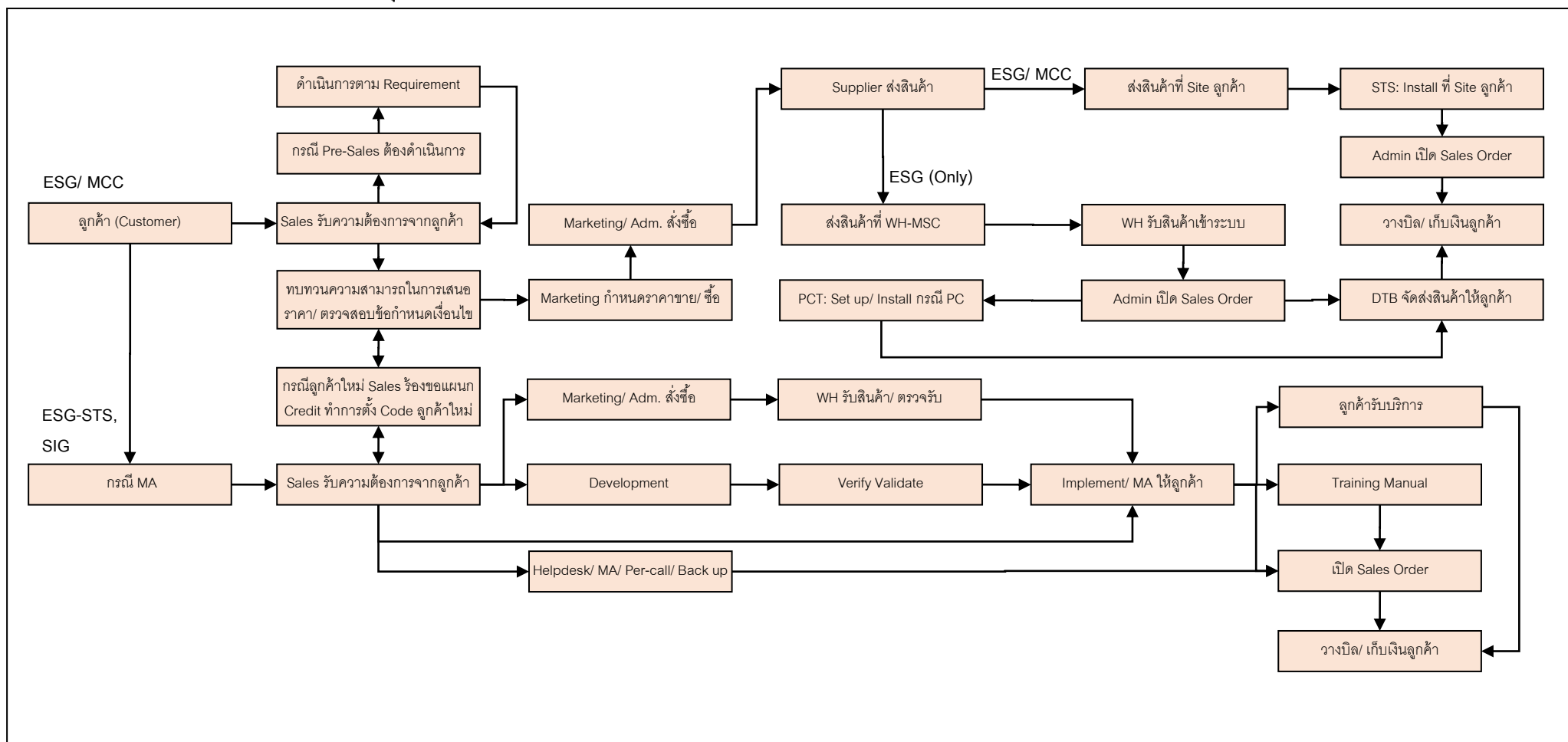
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 13

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 27 : 34

### ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – ESG Group/ MCC/ ESG (กรณี MA)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

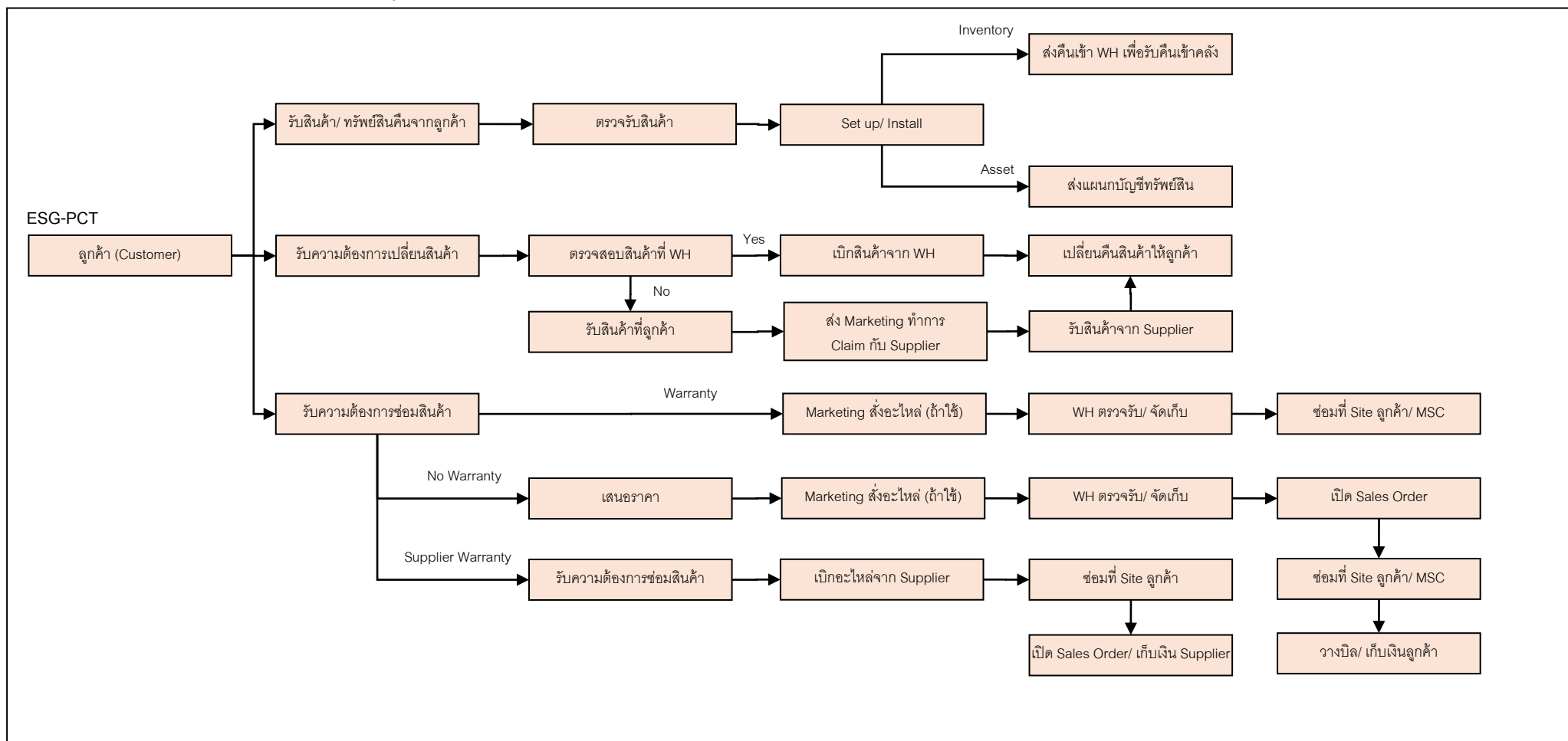
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 28 : 34

### ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – ESG Group - PCT (ต่อ)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

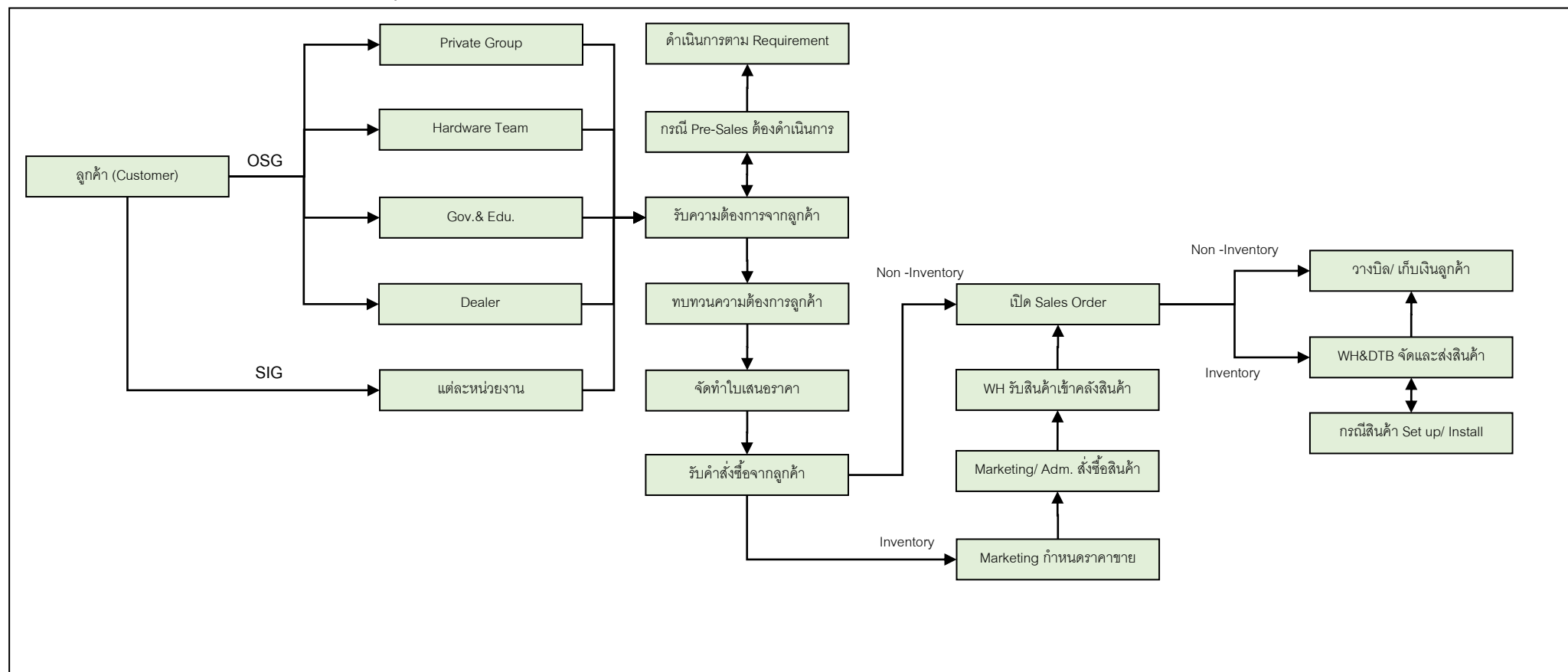
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 29 : 34

### ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – OSG Group/ SIG Group (ต่อ)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

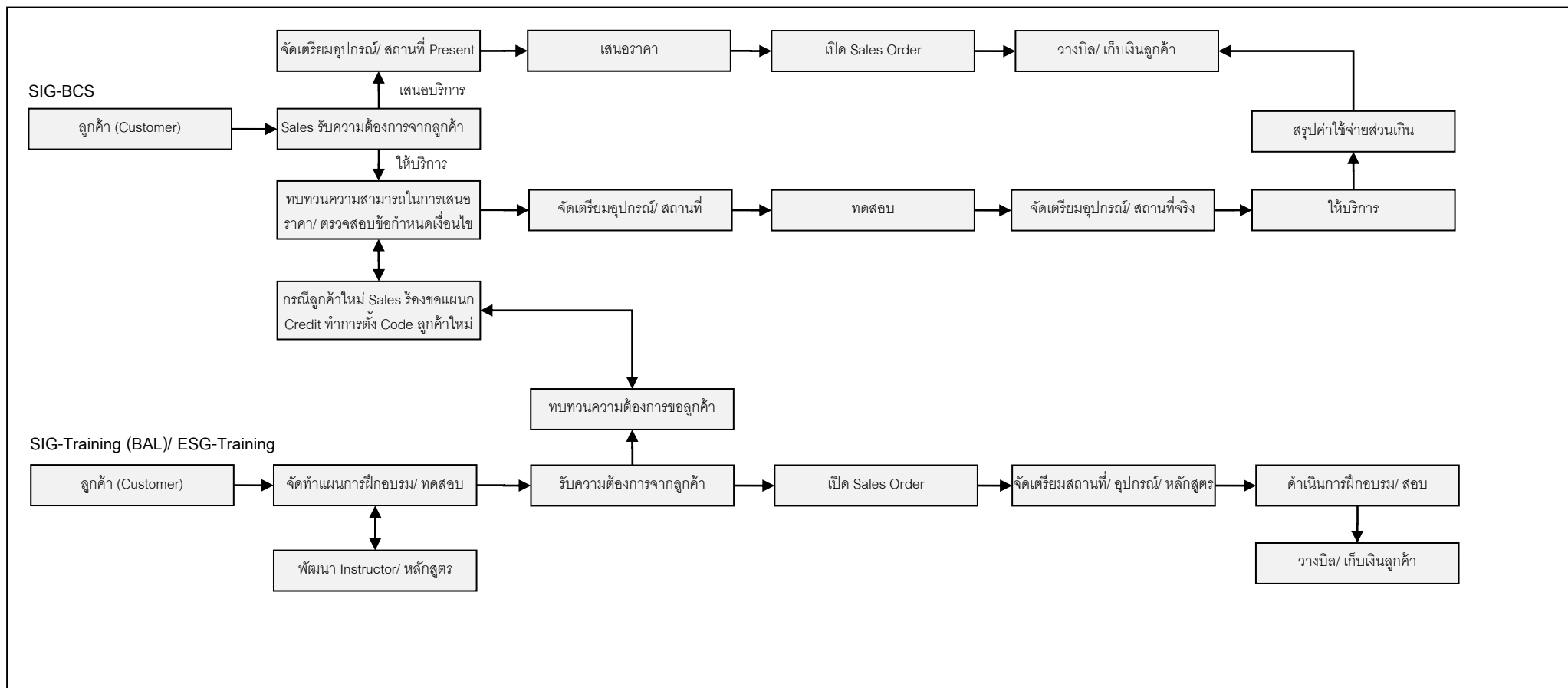
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 30 : 34

### ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – SIG-BCS, Training/ ESG-Training (ต่อ)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 31 : 34

### ค. กิจกรรมหลักของบริษัท

#### 1) บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

##### ■ ด้านการขาย (Sales)

- นำเสนอสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- รับความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ
- ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

##### ■ ด้านการตลาด (Marketing)

- เลือกสรรสินค้าเพื่อขาย/ ประมาณการสั่งซื้อสินค้า
- กำหนดราคาขาย/ กำหนดมาตรฐานสำหรับการขาย / ปรับปรุงราคาสินค้า
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด/ ประวัติการขายสินค้า
- สนับสนุนการขายให้กับฝ่ายขาย
- พยากรณ์ยอดขาย

##### ■ ด้านการจัดซื้อ (Purchasing)

- กำหนดงบประมาณในการจัดซื้อสินค้าและบริการ
- ประมาณความต้องการสินค้าและบริการ
- คัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- สั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย

##### ■ ด้านวิศวกรรมระบบ (Systems Engineering)

- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคแก่ผู้ร้องขอ
- ให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขาย

##### ■ ด้านช่างเทคนิค (Support Engineering)

- เลือกประเภทอะไหล่/ สั่งซื้อสินค้าอะไหล่
- กำหนดรายการอะไหล่ที่ต้องการเก็บสต็อก
- วิเคราะห์ประวัติการขายสินค้า (ยอดการใช้อะไหล่)
- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าทั้งใน/ นอกสถานที่ ตามเงื่อนไขที่กำหนด

##### ■ ด้านการออกแบบและพัฒนา

- รับความต้องการของลูกค้า
- ออกแบบสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า
- ติดตามผลการออกแบบและพัฒนา

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 32 : 34

### ■ ด้านการฝึกอบรม ( Education/ Training)

- กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องการ
- นำเสนอหลักสูตรการอบรมแก่ลูกค้าและรับความต้องการ
- ดำเนินการฝึกอบรมแก่ลูกค้า ตามหลักสูตรที่กำหนด
- ให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมแก่ฝ่ายขาย

### ■ ด้านคลังสินค้าและจัดส่ง (Warehouse and Distribution)

- จัดเตรียมพื้นที่ในคลังสินค้าให้เพียงพอกับจำนวนสินค้าเข้า ควบคุมดูแลการจัดวางสินค้า
- ตรวจสอบสินค้าเข้าคลังสินค้า ดูแลการจัดเก็บสินค้าและการเบิกจ่ายสินค้า
- ตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า
- รับคืนสินค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทวัสดุสิ้นเปลืองกับผู้ขาย
- วางแผนการจัดส่งสินค้า
- จัดส่งสินค้าตามเส้นทางและเงื่อนไขที่กำหนด

### ■ ด้าน Management Information System (MIS)

- ดูแลเกี่ยวกับการใช้งานบนเครื่อง AS400 ของพนักงาน ตั้งแต่การสร้าง ลบ และเปลี่ยนแปลง User และ Password เพื่อเข้าระบบงานของพนักงานแต่ละคนตามที่ร้องขอ
- สร้างและเปลี่ยนแปลง Menu การใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และสิทธิของพนักงานที่เข้ามาใช้ระบบ
- ควบคุมดูแลให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง
- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการใช้งานบนเครื่อง AS400
- สำรองข้อมูลที่มีอยู่ลงบน Tape เพื่อนำกลับมาใช้ในกรณีที่ระบบมีปัญหา ทั้งของบริษัท

### ■ ด้าน Information Technology Support (IT)

- รับผิดชอบส่วนของการ Support ภายในบริษัทฯ
- รับผิดชอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ตามที่ได้รับ การร้องขอผ่านระบบต่างๆ เช่น ระบบ e-Helpdesk, ระบบโทรศัพท์ เป็นต้น
- รับผิดชอบประสานงานกับ System Engineer เพื่อดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ กรณีมีการติดตั้งเพิ่มเติม
- จัดสรรการใช้งานเนื้อที่ของ File Server และทำการ Back up ข้อมูล, System File ของ File Server และ Server อื่นๆ ในบริษัทฯ
- ตรวจสอบการทำงานและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจจับและกำจัด Virus ในระบบคอมพิวเตอร์และในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 33 : 34

### ■ ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource, HR)

- กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่ต้องการอย่างเพียงพอ โดยจะเป็นผู้ควบคุมดูแลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ มีจิตสำนึก และขีดความสามารถอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานทุกปี และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี
- สรรหาพนักงานบุคลากรตามความต้องการของผู้ร้องขอ
- ควบคุมดูแลให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานตามที่ได้กำหนดไว้
- จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในเรื่องการศึกษา, การฝึกอบรม, ทักษะและประสบการณ์
- ติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ

### ■ ด้านธุรการ (Administration)

- สนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงานกำหนด

### ■ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

- ค้นหา รวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเป้าหมายให้ทันสมัยและถูกต้อง
- รับเอกสารคำขอจัดงานหรือขอคำร้องจากแผนกต่าง ๆ ในการนัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดงานและกำหนดเป้าหมาย ออกแบบเอกสาร จัดทำและจัดส่งจดหมายเชิญแก่ลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยของการจัดงานและสรุปผลการจัดงานแก่แผนกที่เกี่ยวข้อง บริการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูล ทั้งด้านสินค้าและบริการ และอื่น ๆ แก่ลูกค้า
- รับการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Compliant) ติดต่อประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขให้ลูกค้าทราบทำการ
- สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และสรุปผล

## 2) บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd., MCC)

### ■ ด้านการขาย (Sales)

- นำเสนอสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- รับความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ
- ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

### ■ ด้านการตลาด (Marketing)

- เลือกสรรสินค้าเพื่อขาย/ ประมาณการสั่งซื้อสินค้า / พยากรณ์ยอดขาย
- คัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- กำหนดราคาขาย/ กำหนดมาตรฐานสำหรับการขาย / ปรับปรุงราคาสินค้า
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด/ ประวัติการขายสินค้า
- สนับสนุนการขายให้กับฝ่ายขาย



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 34 : 34

### ■ ด้านวิศวกรรมระบบ (Systems Engineering)

- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคแก่ผู้ร้องขอ
- ให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายและลูกค้า

ในส่วนของการ Support อื่นๆ เช่น งานบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานคลังสินค้าและจัดส่ง งานบัญชีและการเงิน ส่วนงานต่างๆ ในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ