



## บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

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

ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ		
รหัสเอกสาร	QM-CTR-01	จำนวนหน้า	31
แก้ไขครั้งที่	09	วันที่ประกาศใช้	09/09/2553

ฝ่าย/แผนก	บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
ฝ่าย/แผนกที่เกี่ยวข้อง	ทุกแผนก
ผู้จัดทำ	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ (DCO)
ผู้ทบทวน	ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)
ผู้อนุมัติ	กรรมการผู้จัดการ

### 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

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 1 : 31

### สารบัญ

1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท	3
2. เอกสารอ้างอิง	3
3. คำศัพท์และนิยาม	4
4. ขอบเขตระบบบริหารงานคุณภาพ	4
5. การควบคุม การแจกจ่าย และการแก้ไข	4
6. นโยบายคุณภาพ	5
7. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	6
7.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร	6
7.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า	6
7.3 การสื่อสารภายในองค์กร	6
7.4 การทบทวนของฝ่ายบริหาร	7
7.5 การวางแผน	7
8. การจัดการทรัพยากร	8
9. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่	8
9.1 คณะกรรมการประชุมทบทวนระบบ ISO	9
9.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร	9
9.3 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร	9
10. Organization chart และ Matrix	10
11. โครงสร้างของระบบเอกสาร	16
12. Business Flow	17



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 2 : 31

### สารบัญ

13. กิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ	21
13.1 ESG	21
13.2 OSG	22
13.3 SIG	22
13.4 Finance & Administration	23
13.5 บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด	25
14. การจัดเก็บบันทึก	25
15. การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	26
16. การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	26
17. การจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	26
18. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า	26
19. การปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกันปัญหา	26
20. การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	27
21. เอกสารอ้างอิง	27



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 3 : 31

### 1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทฯ

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2529 ด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ในปี พ.ศ. 2538 โดยจดทะเบียนเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนเป็น 360 ล้านบาท ประกอบธุรกิจหลักประเภทตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์สำนักงาน ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ และการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และมีความต้องการที่จะนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนี้

#### 1.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Enterprise Systems Group หรือ ESG)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ขนาดกลาง พีซี อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ระบบค่าปลีกเครื่องพิมพ์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่

#### 1.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (Office Supplier Group หรือ OSG)

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

#### 1.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (Solutions Integration Group หรือ SIG)

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

บริษัทฯ มีศูนย์ฝึกอบรมอยู่ 3 แห่งคือ

1. ศูนย์ฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่ 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 และ
3. IBM Envisioning Center เลขที่ 888/15-17 ซ้างอาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2552 ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง รวมทั้งซอฟต์แวร์ ผ่านผู้ค้าระบบคอมพิวเตอร์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (Industry Solution Reseller) และตัวแทนจำหน่ายที่เป็น System Integrator หรือ SI ในตลาดไอที

### 2. เอกสารอ้างอิง

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “Quality Management System Requirement”



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 09
เริ่ม : 09/09/2553		หน้า 4 : 31

### 3. คำศัพท์และนิยาม

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

### 4. ขอบเขตระบบบริหารงานคุณภาพ

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการให้บริการจำหน่ายสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงการให้บริการในด้านวางระบบและให้บริการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ/หรือสำนักงานชั่วคราว และการให้บริการระบบ Hosting ของบริษัทฯ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่บริษัทฯ ของลูกค้า เป็นต้น โดยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้นข้อกำหนด 7.5.2 ว่าด้วยเรื่องการรับรองกระบวนการ เนื่องจากมีการตรวจสอบ/ติดตามการให้บริการและตรวจวัดผลการให้บริการแก่ลูกค้า ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง

ในการให้บริการของบริษัทฯ ได้มีการจ้างผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงให้ดำเนินการแทนเช่น การส่งสินค้าของแผนกจัดส่ง (Distribution) การทำ Maintenance Services (MA) ของฝ่าย ESG รวมทั้งการทำการบำรุงรักษาโครงสร้างอาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งแผนกที่รับผิดชอบได้มีการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพและมาตรฐานของบริษัทฯ

### 5. การควบคุม การแจกจ่าย และการแก้ไข

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

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ถือเป็นเอกสารสิทธิของบริษัทฯ แต่เพียงฝ่ายเดียว ส่วนในด้านการปฏิบัติตามด้วยการควบคุม การแจกจ่าย การแก้ไข การคัดลอกหรือสำเนาไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูล

เพื่อให้ผู้ใช้ “คู่มือคุณภาพ” ของบริษัทฯ ได้รับทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติต่อ “คู่มือคุณภาพ” ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น “ข้อห้าม” และ “ข้อปฏิบัติ” ไว้ดังนี้

- a) ผู้ที่ได้รับเอกสารฉบับนี้ของบริษัทฯ ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับทั้งในรูปแบบและเนื้อหา

**ห้าม** นำไปคัดลอกจัดทำเป็นสำเนา หรือเปิดเผยแม้เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์ และวิธีการใด ๆ ทั้งสิ้น โดยมิได้รับอนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative, QMR) ก่อน

- b) การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” ให้กับผู้มีสิทธิรับ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูลอย่างมีหลักฐานตามที่ได้กำหนดไว้



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 5 : 31

- c) การทบทวน “คู่มือคุณภาพ” เนื่องจากระบบบริหารงานคุณภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ เป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการทบทวน “คู่มือคุณภาพ” อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ด้วยการนำเสนอของตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ในรูปแบบของคณะกรรมการทบทวน โดยมีกรรมการบริหารของบริษัทฯ ร่วมพิจารณา ผลจากการทบทวนหากมีการแก้ไข “คู่มือคุณภาพ” ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน จะต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริหารของบริษัทฯ ก่อนนำไปประกาศใช้
- d) ทางบริษัทฯ สามารถเรียกคืน “คู่มือคุณภาพ” จากผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ถือครองอยู่ได้ เมื่อมีเหตุผลอันสมควร
- e) การควบคุม การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” แจกจ่ายให้กับแผนกต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้ใน “คู่มือคุณภาพ” และผู้บริหารของบริษัทฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เห็นสมควร และกำหนดไว้ใน Distribution List

### 6. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

เพื่อมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ ขึ้น โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ และความต้องการของลูกค้าซึ่งนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด มีดังนี้

### "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

#### ถูกต้อง

คำว่า “ถูกต้อง” หมายถึง การบริการ/สินค้าตรงตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถวัดผลและประเมินได้ จากผู้ให้บริการหรือลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดส่งสินค้า/บริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

#### ตรงเวลา

คำว่า “ตรงเวลา” หมายถึง การส่งสินค้า/บริการให้ตรงตามเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีการติดตามการส่งสินค้า/บริการอย่างต่อเนื่อง

#### มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำว่า “มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานของบริษัทฯ จึงได้มีการสรุปข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละแผนก สรุปรวบรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและมีการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพภายในทุก 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งผลจากการทำงานจะถูกนำมาพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้เน้นการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับนโยบายคุณภาพโดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 6 : 31

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

### 7. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

#### 7.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพที่จัดตั้งขึ้นไปสู่การปฏิบัติภายในบริษัทฯ ให้เกิดผล รวมถึงการพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบต่อสูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว กรรมการบริหาร ในฐานะผู้บริหารระดับสูง จึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 7.1.1 มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรภายในบริษัทฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า หรือกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
- 7.1.2 จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้บุคลากรในบริษัทฯ ให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- 7.1.3 ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้วัตถุประสงค์คุณภาพ บรรลุผล
- 7.1.4 ดำเนินการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 7.1.5 ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหาร มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการทบทวนโดยผู้บริหาร

#### 7.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Focus)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการพิจารณากำหนด และสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ทั้ง End User, Dealer และให้บรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ผู้บริหารได้กำหนดให้มีกิจกรรมในการเสาะหาข้อมูล ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อดูความเป็นไปได้ในการนำความคาดหวังหรือปัญหาที่พบมาปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร โดยจะพิจารณาถึงภาพรวมทางธุรกิจ ทิศทางขององค์กร ความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีทิศทางในการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม โดยสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และมีเป้าหมายที่ตรงกันในการทำงาน

#### 7.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

เพื่อให้บุคลากรในบริษัทฯ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีระบบการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- 7.3.1 นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการสรุปประสิทธิผล
- 7.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 09
เริ่ม : 09/09/2553		หน้า 7 : 31

7.3.3 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

7.3.4 การร้องเรียนจากลูกค้าและผลการแก้ไข

7.3.5 ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

7.3.6 กฎหมาย, ข้อกำหนด, บทบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เช่น การติดประกาศและ/หรือการประชุมแจ้งข่าวสารข้อมูลให้พนักงานทราบ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและป้องกันเพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

### 7.4 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยในแต่ละครั้ง ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับตัวแทนของแผนกต่าง ๆ เพื่อสรุปผลการประชุมนำเสนอเข้าการประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ, นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำ และปฏิบัติตาม "ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร" และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการประชุมไว้ สำหรับปัจจัยที่จำเป็นในการประชุม มีดังนี้

7.4.1 ผลการตรวจติดตามทั้งภายใน และภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.2 ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/ความพึงพอใจของลูกค้า

7.4.3 ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า

7.4.4 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันของระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.5 การติดตามผลการปฏิบัติจากการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา

7.4.6 การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.7 การทบทวนความเหมาะสมและทันสมัยของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายของแผนกต่าง ๆ รวมทั้งระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) เป็นต้น

7.4.8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ซึ่งหัวข้อต่าง ๆ จะถูกกำหนดไว้เป็นวาระการประชุม และดำเนินการประชุมตามวาระดังกล่าว เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO) จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุถึงแนวทางการตัดสินใจ การดำเนินการแก้ไขหรือการป้องกัน หรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ได้จากสรุปการประชุม

### 7.5 การวางแผน (Planning)

#### 7.5.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ของบริษัทฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยจะมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ ซึ่งได้กำหนดการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร ตาม "ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร (Management Review)"





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 8 : 31

ผู้บริหารมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) นำไปดำเนินการให้ผู้บริหารของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ในแผนกของตนให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของบริษัทฯ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามทุก 6 เดือนและเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในวัตถุประสงค์คุณภาพ อย่างทั่วถึง ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จึงได้มีประกาศและสื่อสารโดยวิธีการประกาศ และติดป้ายไว้ตามอาคารต่าง ๆ และกำหนดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงาน

### 7.5.2 การวางแผนระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System Planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารงานคุณภาพรวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารได้กำหนดให้ผู้จัดการแต่ละแผนก กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพของแต่ละแผนก ซึ่งแนวทางนี้ จะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก รวมถึงเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนดแนวทางในการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างชัดเจน กำหนดการแก้ไขและการป้องกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานหรือระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารงานคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

## 8. การจัดการทรัพยากร

กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทฯ ต้องมีการกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการนำระบบไปใช้ปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ รวมทั้งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ มีการอบรมและประเมินผล และบุคลากร ต้องมีความตระหนักถึงการดำเนินงานและวัตถุประสงค์คุณภาพ

นอกจากนี้ ต้องมีการจัดเตรียมและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่าย เน็ตเวิร์ค สาธารณูปโภค ระบบขนส่งต่าง ๆ และระบบการสื่อสาร เป็นต้น มีการควบคุมสภาพแวดล้อมที่จำเป็นและที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการลูกค้า ตามความเหมาะสมต่อการให้บริการแต่ละประเภท

## 9. ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการของแต่ละฝ่ายแล้วมอบหมายให้ผู้ดำเนินการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาลงมือ โดยให้จัดทำผังองค์กรแสดงสายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน

สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้กำหนดเป็นรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลงประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไข แผนผังองค์กร (Organization Chart), รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และแจ้งให้บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องทราบ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 9 : 31

### 9.1 คณะกรรมการประชุมทบทวนระบบ ISO (Management Review Committee, MRC)

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประชุมทบทวน (MRC) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

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

### 9.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative, QMR) กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ ได้มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- รักษาระบบบริหารงานคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีการแนะนำและให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจกับระบบบริหารงานคุณภาพให้ตรงกัน
- ดำเนินการให้มีการนำระบบไปปฏิบัติและดำรงไว้
- ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบ ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

เพื่อให้การทำงานของตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดอำนาจและวาระของตัวแทนฝ่ายบริหาร(QMR) ไว้ดังนี้

- a) ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร
- b) มีอำนาจในระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ผู้บริหารกำหนด
- c) มีหน้าที่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)
- d) ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพ

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

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- ควบคุมการแจกจ่ายและจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ปฏิบัติงานทางด้านเอกสารส่วนกลางที่ใช้ในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินงาน Internal Quality Audit, Management Review, Corrective Action, Preventive Action, Non Conforming Product / Service ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ และ ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ทำการรวบรวมข้อมูลและทำหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับ Internal Quality Audit, Management Review, Corrective Action, Preventive Action, Non Conforming Product / Service

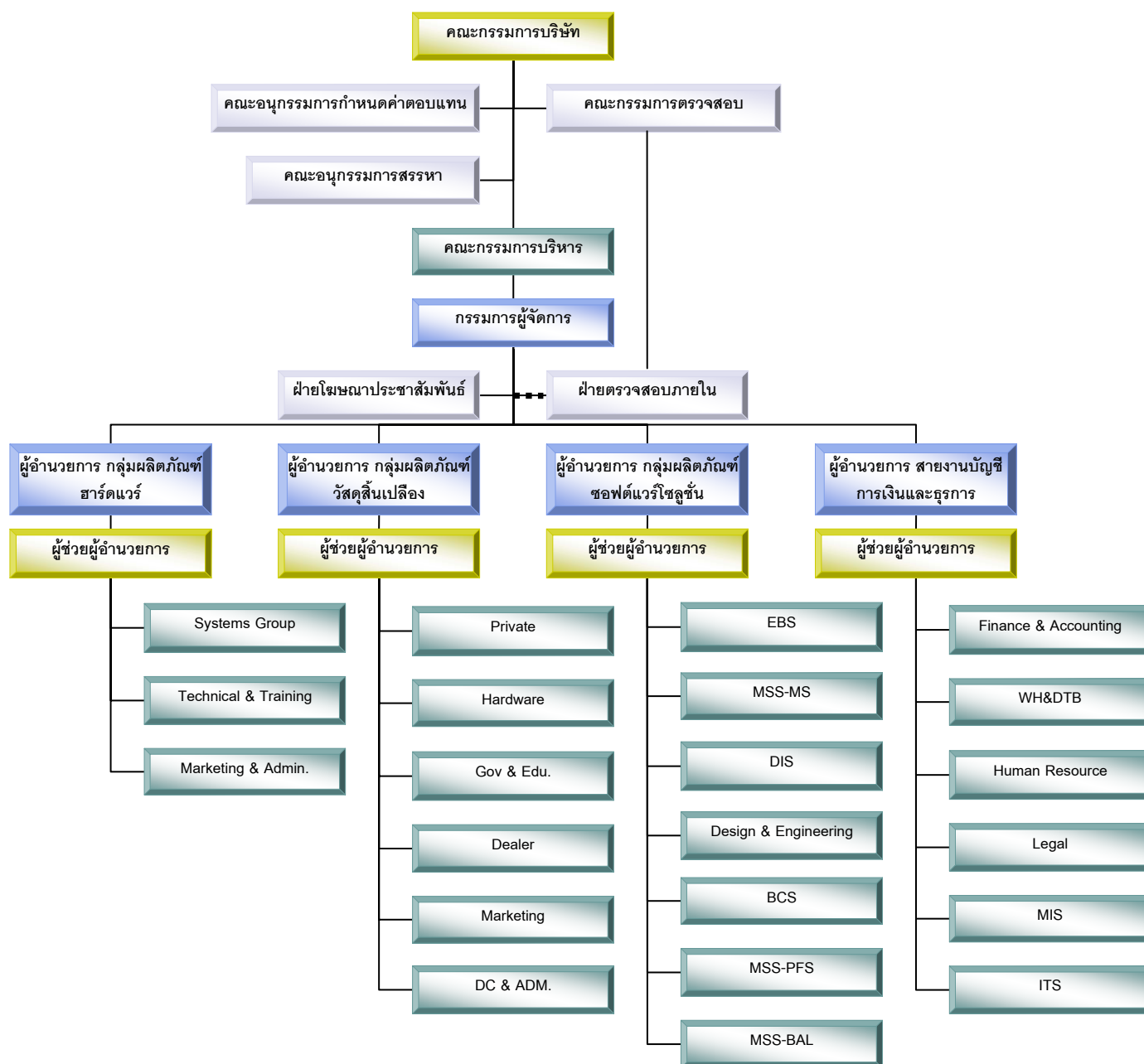


## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01	ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ	REVISION : 09
เริ่ม : 09/09/2553		หน้า 10 : 31

### 10 Organization Chart และ Matrix

#### บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

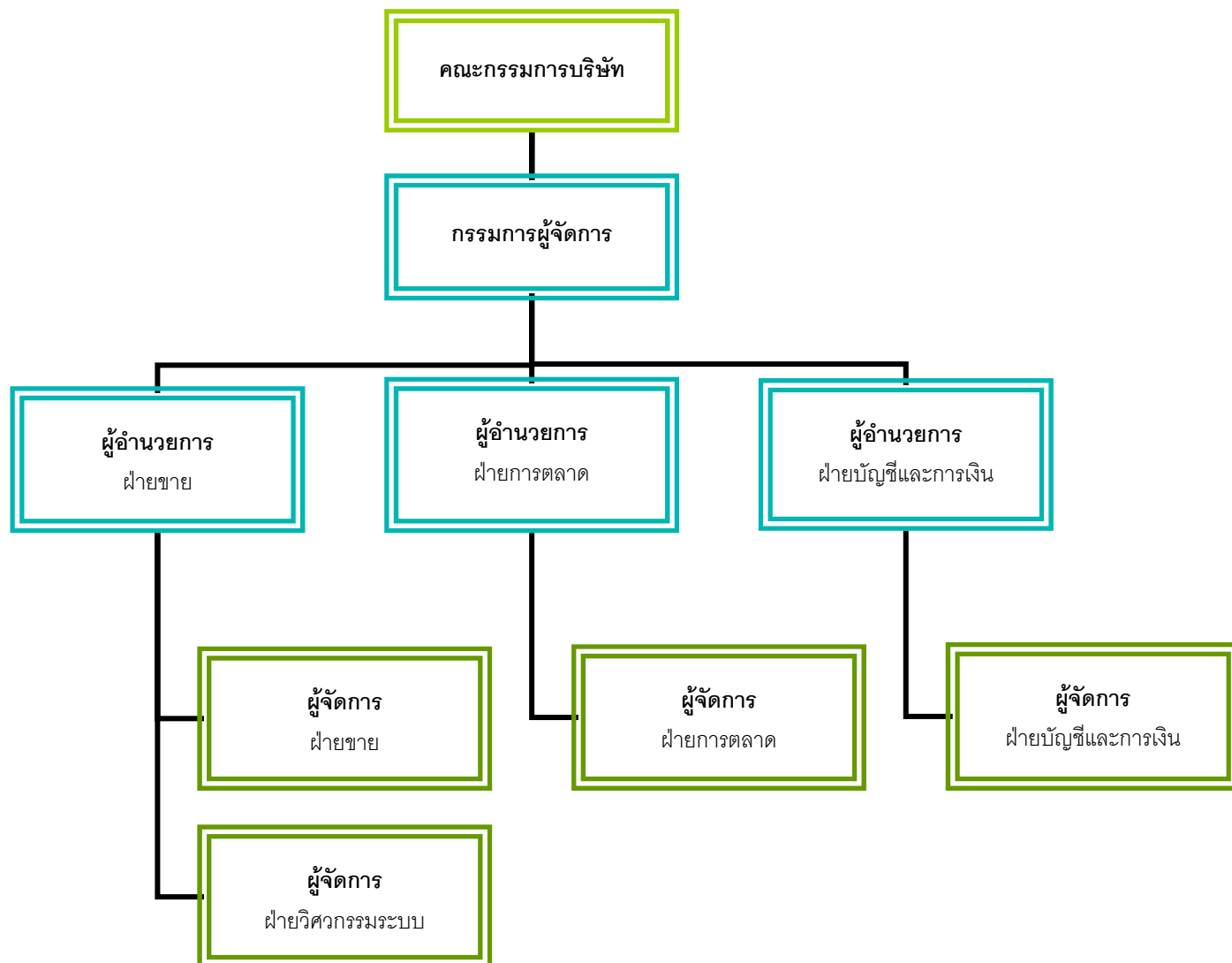
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 11 : 31

### บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด



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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 12 : 31

### System Structuring for ISO 9001:2008

Determination of product requirement		ESG,MCC						OSG		SIG							Finance & Admin.										DOX/Reference	QMR	IQR/Requirement	Support Documents Required			
		Sales	Sales Support	Lang	Policies	Admin	Marketing	Sales	Marketing	EBS		LS	PFS		Logistics	ES	EAL	Finance	VAT	DIB	MS	TIS	HR	Legal	Operation								
										Sales/Inv	Support		Sales/Inv	Support																			
4.1	General requirements (ข้อกำหนดทั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2	Documentation requirements (ข้อกำหนดด้านเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2.1	General (Type of documentation) (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2.2	Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	
4.2.3	Control of documents (การควบคุมเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	
4.2.4	Control of quality records (การควบคุมบันทึก)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	
5.1	Management commitment (ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร)																													k		QM	
5.2	Customer focus (การให้ความสำคัญกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/	/		/	/		/	k			
5.3	Quality Policy (นโยบายคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k		QM
5.4.1	Quality Objectives (วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k		QM
5.4.2	Quality planning (การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5.5.1	Responsibility and authority (อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	k			
5.5.2	Management representative (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)																													k		QM	

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 13 : 31

### System Structuring for ISO 9001:2008

Determination of product requirement		ESG,MCC						OSG		SIG								Finance & Admin.								Support Documents Required							
		Sales	System Support	Training	PC/Technical	Admin	Marketing	Sales	Marketing	Sales & Mktg	EBS		US	PFS		US & IT	EC	EAL	Marketing	VHT	DIB	MS	IIS	HR	Legal		Operation	GRC	IT & Business Process	QMR	Top Management		
											Support	Mobile		Sales & Mktg	Support																		
5.5.3	Internal communication (การสื่อสารภายในองค์กร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k			
5.6	Management Review (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)																												k	k	PM		
5.6.1	General (บททั่วไป)																												k				
5.6.2	Review input (ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/			
5.6.3	Review output (ผลลัพธ์จากการทบทวน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k				
6.1	Provision of resources (การสรรหาทรัพยากร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k			
6.2.1	General (Competence) (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/		
6.2.2	Competence, awareness, training (ขีดความสามารถความตระหนักและการฝึกอบรม)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/		
6.3	Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน)	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	k	/	/	/	/	k	k	k	/	/	k	/	/	/	/	/	
6.4	Work environment (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.1	Planning of product relization (การวางแผนการผลิต/การให้บริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				/	/										
7.2.1	Identification of customer requirements (การพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				/	/										

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 14 : 31

### System Structuring for ISO 9001:2008

Determination of product requirement		ESG,MCC						OSG		SIG										Finance & Admin.								Support Documents Required				
		Sales	System Support	Training	PC Technical Support	Admin	Marketing	Sales	Marketing	EBS		Mobile	US	Sales	PFS		Logistics	EOS	BTL	Finance	WH	DIB	MS	TIS	HR	Legal	Operation					
										Sales	Support				Sales	Support																
7.2.2	Review of product requirements (การทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	k	k	k	k	/	k	k	k	k	/	k	k	k	/	k	k	k						k	/							
7.2.3	Customer communication (การสื่อสารกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/						/	/							
7.3	Design / Development (การออกแบบและการพัฒนา)		k	k							k		k		k	k		k					k									
7.4	Purchasing (การจัดซื้อ)																															
7.4.1	Purchasing process (Selection & evaluation) (กระบวนการ การจัดซื้อ)				k	k	k		k	k		k	k	k		k	k	k			k	k										
7.4.2	Purchasing information (ข้อมูลการจัดซื้อ)	/	/	/	k	k	k	/	k	k		k	k	k		k	k	k			k	k		/								
7.4.3	Verification of purchased product (การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ)	/	/	/	k	k	k	/	k	k		k	k	k		k	k	k			k	k		/								
7.5.1	Production and service control (การควบคุมการผลิตและบริการ)		k	k	k						k		k		k	k	k	k					k	k		k						
7.5.2	Validation of processes (การรับรองกระบวนการ)										k				k																	
7.5.3	Identification and tracability (การระบุ บ่งและการสอบกลับ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
7.5.4	Customer property (ทรัพย์สินของลูกค้า)				k										k								k									
7.5.5	Preservation of product (การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์)				k						/							k			k	k										

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 15 : 31

### System Structuring for ISO 9001:2008

Determination of product requirement		ESG,MCC						OSG		SIG										Finance & Admin.										Support Documents Required		
		Sales	System Support	Training	PC Technical Sr	Admin	Marketing	Sales	Marketing Sr	EBS			DS	PFS			ECS	BCL	Marketing	VHT	DIB	MS	IIS	HR	Legal	Operation	QC	DOC & Business Process	QMR		Isp Management	
										Sales Sr	Support	Marketing		Sales Sr	Support	Marketing																
7.6	Control of monitoring and measuring devices (การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม)				k																k			/			k					
8.2.1	Customer satisfaction (ความพึงพอใจของลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/						k					
8.2.2	Internal audits (การตรวจติดตามภายใน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	
8.2.3	Monitoring and Measurement of process (การเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.2.4	Montoring and measurement of product (การเฝ้าติดตามและตรวจวัดผลิตภัณฑ์)		k	k	k						k		k		k	k		k														
8.3	Control of nonconformity (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด)		/	/	/						/		/		/	/		/	/	/	/				/			k				
8.4	Analysis of data (การวิเคราะห์ข้อมูล)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
8.5.1	Planning for continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	
8.5.2	Corrective action (การปฏิบัติการแก้ไข)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	k	/		
8.5.3	Preventive action (การปฏิบัติการป้องกัน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

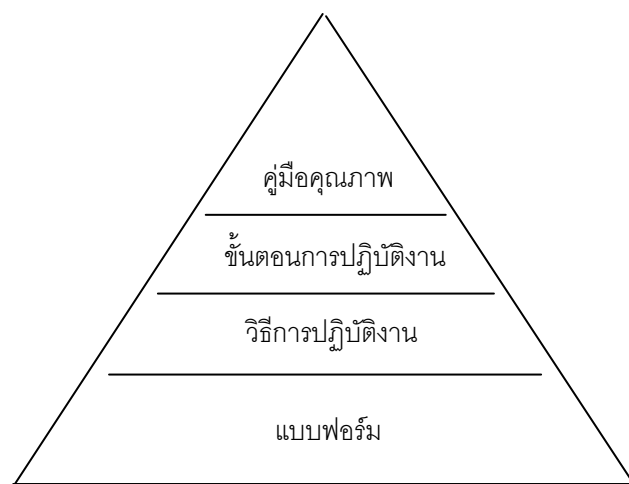
หน้า 16 : 31

### 11. โครงสร้างของระบบเอกสาร

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรโดยพิจารณาจากความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม เอกสารในระบบคุณภาพต้องสามารถอ้างอิงได้ตลอดเวลาเพื่อนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เอกสารในระบบคุณภาพของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- เอกสารคู่มือคุณภาพ : Quality Manual (QM) คือ เอกสารที่บ่งบอกถึงนโยบายคุณภาพและโครงสร้างของระบบคุณภาพ ความสัมพันธ์ และหน้าที่รับผิดชอบของกิจกรรมหลักตามข้อกำหนด ISO 9001:2008
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน : Procedure Manual (PM) คือ เอกสารที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการติดต่อประสานงานระหว่างแผนก หรือฝ่ายในบริษัทฯ
- เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI) คือ เอกสารที่แจกแจงรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละงานของแผนกใดแผนกหนึ่ง
- แบบฟอร์ม : Form (FM) คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้บันทึกเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับใช้อ้างอิงหรือนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของระบบคุณภาพว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นของระบบเอกสารของบริษัทฯ



เอกสารภายนอก ที่มีการนำมาใช้อ้างอิงการทำงานของบริษัทฯ แม้ว่าจะไม่ใช่เอกสารที่บริษัทฯ สามารถควบคุมถึงการเปลี่ยนแปลงได้เองเหมือนเช่นเอกสารที่จัดทำขึ้นภายใน แต่ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในระบบเอกสารที่บริษัทฯ จะต้องทำการควบคุมให้พนักงานได้ใช้งานเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องก็สามารถที่จะได้เอกสารประกอบการทำงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน

ในการป้องกันปัญหาเพื่อมิให้เกิดขึ้น บริษัทฯ จะต้องมีการสร้างความเข้าใจในการใช้งานเอกสาร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานในบริษัทฯ เข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามเอกสารขั้นตอนในระบบคุณภาพดังกล่าว

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกของบริษัทฯ จะต้องมีการประชุม หรืออบรมเพื่อชี้แจงการปฏิบัติงานตามเอกสารขั้นตอนในระบบคุณภาพให้เข้าใจก่อนที่จะมีการประกาศใช้ทุกครั้ง



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

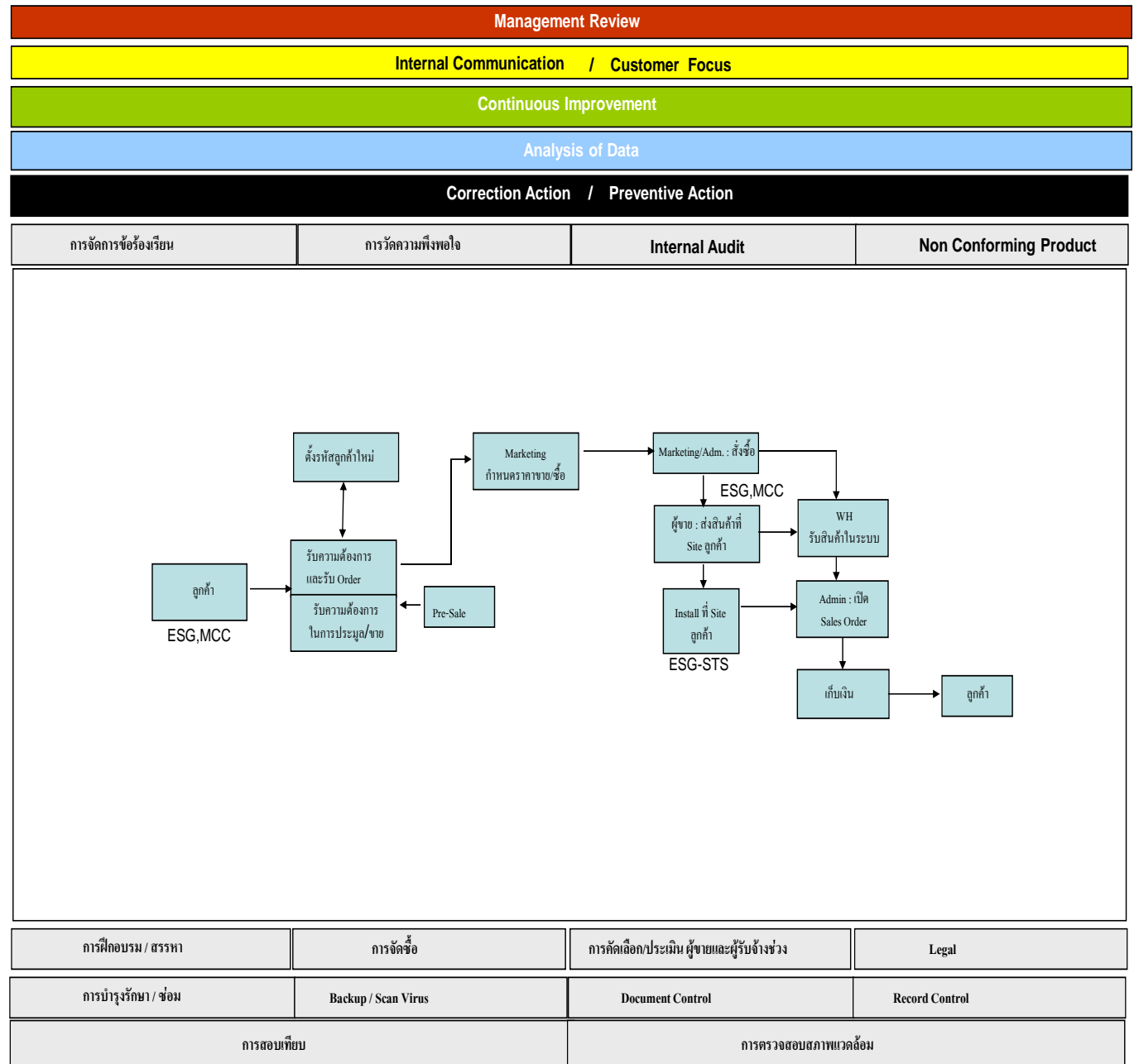
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 17 : 31

### 12. Business Flow



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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 18 : 31

### Management Review

### Internal Communication / Customer Focus

### Continuous Improvement

### Analysis of Data

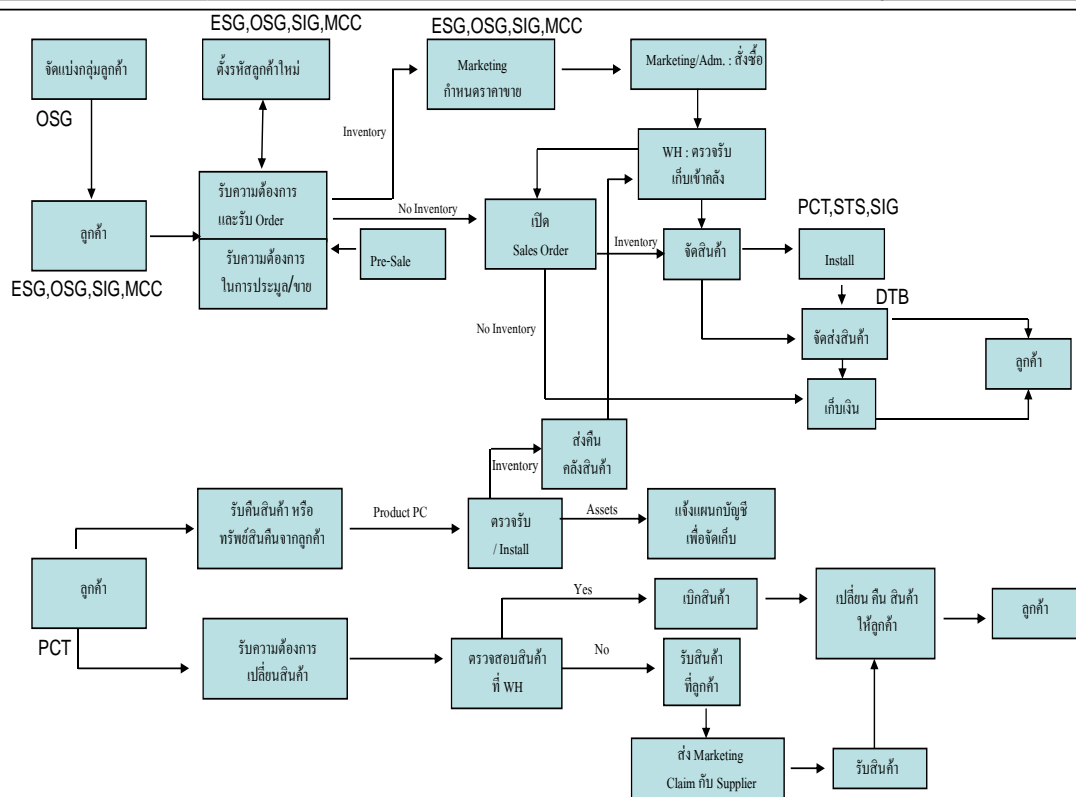
### Correction Action / Preventive Action

การจัดการซื้อเครื่องเรียน

การวัดความพึงพอใจ

Internal Audit

Non Conforming Product



การฝึกอบรม / สรรหา

การจัดซื้อ

การคัดเลือก/ประเมิน ผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง

Legal

การบำรุงรักษา / ซ่อม

Backup / Scan Virus

Document Control

Record Control

การสอบเทียบ

การตรวจสอบสภาพแวดล้อม

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 19 : 31

### Management Review

### Internal Communication / Customer Focus

### Continuous Improvement

### Analysis of Data

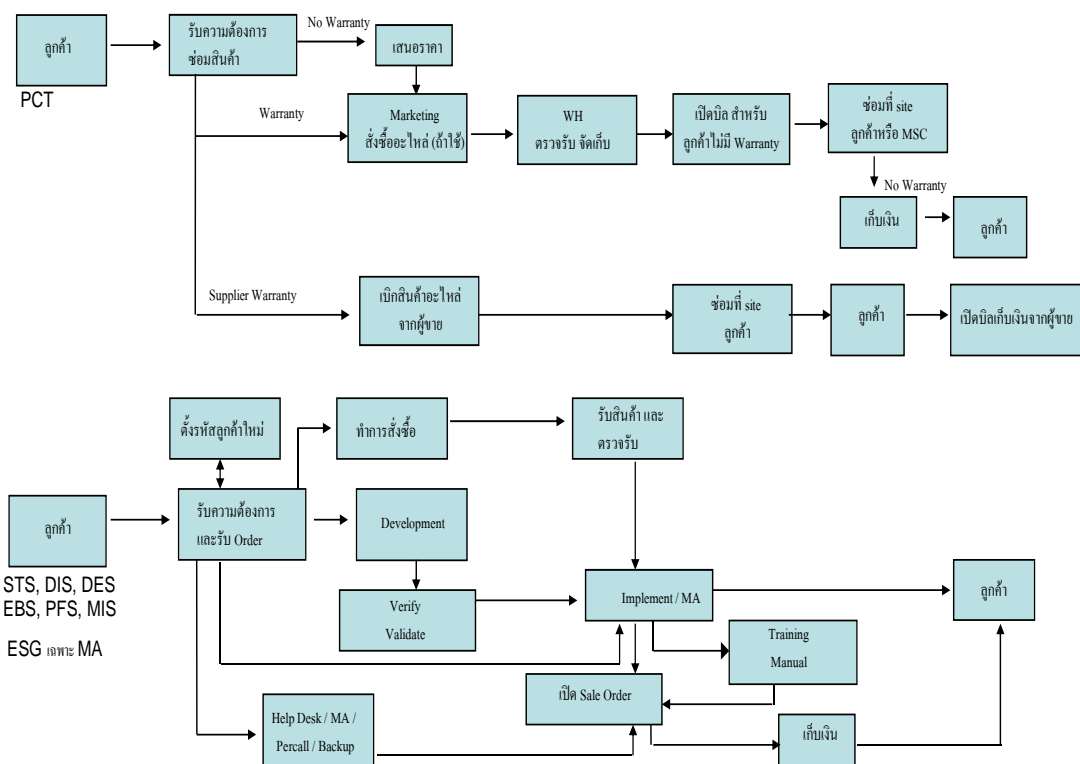
### Correction Action / Preventive Action

การจัดการซื้อพร้อมเรียน

การวัดความพึงพอใจ

Internal Audit

Non Conforming Product



การฝึกอบรม / สรรหา

การจัดซื้อ

การคัดเลือก/ประเมิน ผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง

Legal

การบำรุงรักษา / ซ่อม

Backup / Scan Virus

Document Control

Record Control

การสอบเทียบ

การตรวจสอบสภาพแวดล้อม

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 20 : 31

### Management Review

### Internal Communication / Customer Focus

### Continuous Improvement

### Analysis of Data

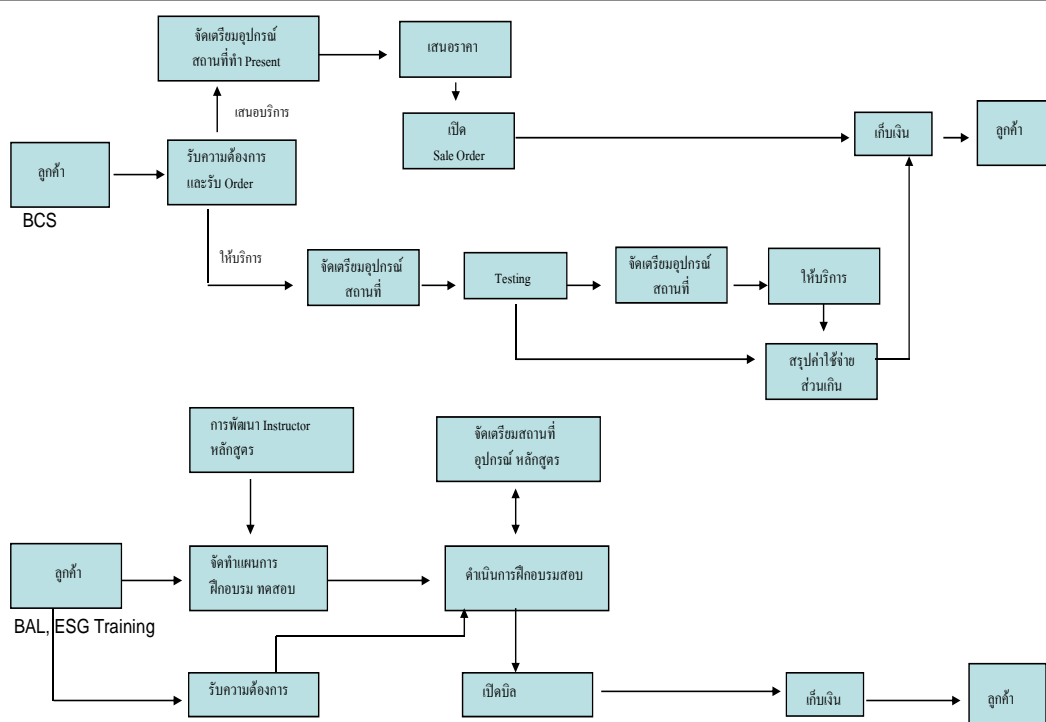
### Correction Action / Preventive Action

การจัดการซื้อโรงเรียน

การวัดความพึงพอใจ

Internal Audit

Non Conforming Product



การฝึกอบรม / สรรหา

การจัดซื้อ

การคัดเลือก/ประเมิน ผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง

Legal

การบำรุงรักษา / ซ่อม

Backup / Scan Virus

Document Control

Record Control

การสอบเทียบ

การตรวจสอบสภาพแวดล้อม

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 21 : 31

### 13. กิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ

#### 13.1 ESG Group

##### ➤ แผนกขาย (Enterprise)

รับผิดชอบในการเสนอและรับความต้องการของลูกค้า, จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้าตลอดจนรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ และติดตามการขายสินค้า/บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

##### ➤ แผนก Systems Technical Support

รับผิดชอบในการติดตั้ง Set up, Implement ระบบมินิคอมพิวเตอร์ของ IBM และ Server PC ที่บริษัทฯ ได้ขายให้แก่ลูกค้า การให้บริการ Development, Implement, MA รวมทั้งให้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งาน, การนำเสนอสัญญาซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และให้การสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการขายสินค้า

##### ➤ แผนกฝึกอบรม (ESG Training)

รับผิดชอบในการกำหนดหลักสูตร iSeries (AS/400) และจัดทำตารางอบรม เพื่อจัดส่งให้แก่ลูกค้าที่ซื้อเครื่องจากบริษัทฯ ลูกค้าภายนอกและพนักงานของแผนกต่าง ๆ ของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ

##### ➤ แผนก Marketing & Presales

รับผิดชอบในการจัดทำประมาณการสั่งซื้อสินค้าเข้าสต็อก พิจารณาและอนุมัติการซื้อ By Order ของพนักงานขาย ติดตามการสั่งซื้อ และดูแลระดับสินค้าคงคลัง จัดทำราคาขายให้เหมาะสมกับภาวะตลาด และให้คำแนะนำพนักงานขายในการเสนอราคาสินค้าให้กับลูกค้า เฉพาะแผนก Presales ทำการเตรียมข้อมูลสินค้าเพื่อทำการ Present Demo สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

##### ➤ แผนก Administration

รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย และทำการเปิด Sales Order หลังจากสินค้าเข้าคลังสินค้าเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจัดทำเอกสารขอเปิดรหัสลูกค้าใหม่ หรือปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

##### ➤ แผนก PC Technical Services แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วน

#### 1. Onsite Service

รับผิดชอบในการวางแผนการจัดซื้อ ทำการสั่งซื้อและอนุมัติสั่งซื้อสินค้าอะไหล่ ติดต่อผู้ขาย คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รับการสั่งซื้อสินค้าอะไหล่จากลูกค้า บริการซ่อมสินค้าที่อยู่ในระยะประกันและนอกระยะประกัน ให้บริการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงสินค้าของลูกค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ต่อพ่วงกับผู้ขาย ตามเงื่อนไขที่ผู้ขายกำหนด

#### 2. Installation

รับผิดชอบในการรับและตรวจสอบสินค้าจากคลังสินค้าก่อนทำการ Set up สินค้าประเภท PC, Scanner, Printer และอุปกรณ์ต่อพ่วงตามความต้องการของลูกค้าที่ได้รับแจ้งจากฝ่ายขาย ทำการติดตั้งสินค้าตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด พิจารณาการเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้าโดยพิจารณาจากเงื่อนไขของผู้ขาย ให้คำปรึกษาและแก้ไขทางด้านเทคนิคแก่ลูกค้าและฝ่ายขาย รวมถึงการตรวจสอบสินค้าเมื่อมีการร้องขอจากฝ่ายคลังสินค้า

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 22 : 31

### 13.2 OSG Group

- สำหรับกลุ่ม OSG ได้มีการจัดกลุ่มแผนกขายซึ่งประกอบด้วย Private Sales, Hardware team, Government & Education และ Dealer ซึ่งมีหน้าที่ในกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ดังนี้

รับผิดชอบในการรับความต้องการสินค้าประเภท Office Supplies ของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาสินค้าให้แก่ลูกค้า รับการสั่งซื้อจากลูกค้า และทำการตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้า ทำการอนุมัติการสั่งซื้อสินค้า การเปิดบิลขายสินค้า ให้แก่ลูกค้าตลอดจนการรับแจ้งเคลมสินค้าจากลูกค้า และติดตามการขายสินค้า/บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

- OSG Marketing & Administration

รับผิดชอบในการดูแลสินค้าคงคลัง ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย จัดทำราคาขายให้เหมาะสมกับภาวะตลาด พร้อมทั้ง Support พนักงานขายในการออกไปพบลูกค้ากรณีลูกค้าต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม

### 13.3 SIG Group

- แผนก E-Business Solution (EBS)

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอราคาสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าต้องการ รับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้าและทบทวนความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย ทำการพัฒนา Application ตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า ให้บริการเกี่ยวกับสัญญาการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แก่ลูกค้า ทำการ Install และ Set up สินค้าและโปรแกรมตามที่ฝ่ายขายกำหนด แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงตามที่ลูกค้าต้องการ รวมไปถึงการสนับสนุนข้อมูลทางเทคนิคให้แก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า

- แผนก Microsoft (MSS-MS)

รับความต้องการจากพนักงานขาย หรือลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งกำหนดราคาขายของสินค้าตลอดจนรับการสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รวมถึงการส่งเสริมการขายสินค้า ติดตามการขายสินค้า/บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

- แผนก Data Intelligence Services (DIS)

รับผิดชอบในการรับความต้องการจากลูกค้า จัดทำ Present Demo ตามความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาติดตามและรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ทบทวนความสามารถในการขายสินค้าและบริการ ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย ทำการ Implement รวมถึงการให้บริการแก้ปัญหาหลังการขาย

- แผนก Professional Service (MSS-PFS)

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอราคาพร้อมทั้งรับใบสั่งซื้อของลูกค้า ทบทวนความสามารถในการขายเกี่ยวกับการบริการในด้าน Helpdesk, Develop, Implement, Hosting Service และ MA รวมทั้งให้บริการทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขาย เพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า การพัฒนา Application ตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า พร้อมทั้งทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 23 : 31

### ➤ แผนก Design & Engineering Solutions

รับผิดชอบในการรับความต้องการจากลูกค้า และทำการเตรียมข้อมูลสินค้าเพื่อทำการ Present Demo ตามที่ลูกค้า ต้องการ จัดทำใบเสนอราคาให้แก่ลูกค้า รับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้าพร้อมทำการตรวจสอบความสามารถในการขาย สินค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อคัดเลือก และประเมินผู้ขาย ทำการนัดลูกค้าเพื่อทำการ Implement สินค้าให้แก่ลูกค้า

### ➤ แผนก Business Continuity Service (BCS)

รับผิดชอบในการให้บริการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ/หรือ สำนักงานชั่วคราว แก่ลูกค้า จัดทำ สัญญาระบุเงื่อนไขข้อตกลงการให้บริการแก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการ สั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย เตรียมความพร้อมในการให้บริการตามข้อตกลงในสัญญา เมื่อเกิด เหตุฉุกเฉิน และให้บริการทดสอบประจำปีแก่ลูกค้า

### ➤ แผนก Bangkok Advanced Learning (MSS-BAL)

รับผิดชอบในส่วนของการให้บริการจัดฝึกอบรม และจัดสอบ เช่นหลักสูตร Microsoft, CTEC เป็นต้นให้กับลูกค้า บุคคล ทั่วไป ตลอดจนพนักงานของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยในส่วนของ การจัดอบรม เพื่อให้ตรงกับการใช้งานของลูกค้า และ หลักสูตร CTEC ที่สอนโดยใช้ Microsoft Official Curriculum (MOC) ซึ่งเป็นมาตรฐานคู่มือประกอบการเรียนการสอนที่ใช้ เหมือนกันทั่วโลก รวมทั้งการพัฒนา Instructor ให้ได้ตามคุณสมบัติที่กำหนด

## 13.4 Finance & Administration Group

### ➤ แผนกบัญชีลูกหนี้ (AR & Credit Management)

รับผิดชอบในการตั้งรหัสลูกค้าใหม่ และปรับปรุงข้อมูลลูกค้าในระบบ ERP รวมถึงการปล่อย Sales Order ที่ติด Credit Hold และรับผิดชอบในการรับเคลียร์ Invoice จากแผนกจัดส่ง รวมถึงการ Update ข้อมูลการขายแต่ละวันลงในระบบลูกหนี้ราย ตัว (ระบบ ERP Module AR) ทำการวางบิลและเก็บเงินจากลูกหนี้

### ➤ แผนก Business Process (BP)

รับผิดชอบเกี่ยวกับการอนุมัติการขอ หน้า Menu สำหรับใช้ปฏิบัติงาน รวมถึงการขอรายงานหรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไข โปรแกรมต่างๆ ก่อนส่งให้แผนก MIS ดำเนินการ

### ➤ แผนก Warehouse and Distribution

#### 1) งานคลังสินค้า

รับผิดชอบในการรับสินค้าเข้าคลังสินค้า จัดเตรียมพื้นที่ในคลังสินค้าให้เพียงพอกับจำนวนสินค้าเข้า บันทึกรับสินค้าเข้า ระบบ ERP ควบคุมดูแลการจัดวางสินค้า การจัดเก็บสินค้า การเบิกจ่ายสินค้า และส่งพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี และ ใบเสร็จรับเงิน (ถ้าใช้) การตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคืนสินค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทวัสดุ สิ้นเปลืองกับผู้ขายแต่ละราย

#### 2) งานจัดส่ง

รับผิดชอบในการรับสินค้าจากแผนกคลังสินค้า ตรวจเช็คสินค้า ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้อง วางแผนการจัดส่ง ติดต่อผู้รับจ้าง ช่างในการส่งสินค้าให้ลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด จัดเตรียมสินค้า และดำเนินการตามข้อความที่ฝ่ายขายระบุมาใน Sales Order (Order Comment ) ทำการวางบิล หรือเก็บเงิน กรณีส่งสินค้าพร้อมวางบิลหรือเก็บเงิน

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 24 : 31

### ➤ แผนก Information Technology Support (IT)

ในส่วนของการ Support ภายในบริษัท รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานในส่วนคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตามที่ได้รับการร้องขอทางโทรศัพท์หรือ e-Helpdesk ในส่วนของการติดตั้งระบบเพิ่มเติม จะทำการติดต่อประสานงานกับ System Engineer เพื่อดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว รวมถึงการดูแลในส่วนการจัดสรรการใช้งานเนื้อที่ของ File Server และทำการ Back up ข้อมูล, System files ของ File server และ Server อื่น ๆ ในบริษัท ตรวจสอบการทำงานและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจจับและกำจัด Virus ในระบบคอมพิวเตอร์และในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท

### ➤ แผนก Management Information System (MIS)

รับผิดชอบเกี่ยวกับการใช้งานบนเครื่อง iSeries (AS400) ของพนักงาน ตั้งแต่การสร้าง ลบ และเปลี่ยนแปลง User และ Password เพื่อเข้าระบบงานของพนักงานแต่ละคนตามที่ร้องขอ ทำการสร้างและเปลี่ยนแปลง Menu การใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และสิทธิของพนักงานที่เข้ามาใช้ระบบ ในส่วนของ Software ระบบงาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและทำการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือเพื่อแสดงข้อมูลต่าง ๆ ตามที่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องร้องขอและผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้ว

รวมทั้งทำหน้าที่สำรองข้อมูลที่มีอยู่บน Tape เพื่อนำกลับมาใช้ในระบบที่มีปัญหา ทั้งของบริษัท และลูกค้าในกรณีที่ Software ของระบบงานได้ออก Version ใหม่ จะต้องทำการทดสอบระบบและแก้ไขโปรแกรมที่มีผลกระทบให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องก่อนที่จะนำมาใช้แทนระบบงานเดิม

### ➤ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource, HR)

เพื่อปฏิบัติตามและคงรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า กรรมการผู้จัดการมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่ต้องการอย่างเพียงพอ โดยจะเป็นผู้ควบคุมดูแลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ มีจิตสำนึก และขีดความสามารถอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ความชำนาญและประสบการณ์ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของบุคลากรไว้ในรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description)

ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล ต้องจัดให้มีการดำเนินการต่อไปนี้

- ดำเนินการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานทุกปี และนำกำหนดทักษะ ความสามารถและชี้แจงการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี
- รับผิดชอบในการรวบรวมความต้องการ/สรรหาพนักงานใหม่ตามความต้องการของแผนกต่าง ๆ ของบริษัทฯ โดยคัดเลือกจากคุณสมบัติที่เหมาะสม จัดทำปฐมนิเทศให้พนักงานใหม่เพื่อรับทราบเกี่ยวกับ กฎ, ระเบียบของบริษัทฯ
- ดำเนินการควบคุมดูแลให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานตามที่ได้กำหนดไว้ หรือดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการเหล่านั้น
- จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในเรื่องการศึกษา, การฝึกอบรม, ทักษะและประสบการณ์
- ติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ
- สร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมด้านคุณภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 25 : 31

### ➤ แผนกฎหมาย (Legal)

รับผิดชอบในการรับคำร้องขอให้ทำสัญญา หรือตรวจร่างสัญญาจากผู้ร้องขอ ลงทะเบียนตอบรับและดำเนินการตามคำร้องขอส่งคืนสัญญาให้ผู้ร้องขอและทำการติดตามสัญญาดังกล่าวจนถึงการจัดเก็บสัญญาที่ลูกค้าได้ทำการลงนามเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงต่อไป

### ➤ แผนศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

รับผิดชอบในการค้นหา รวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเป้าหมายให้ทันสมัยและถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูล จัดทำข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ตามเอกสารคำขอใช้ข้อมูล รับเอกสารคำขอจัดงานหรือขอคำร้องจากแผนกต่าง ๆ ในการนัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดงานและกำหนดเป้าหมาย ออกแบบเอกสาร จัดทำและจัดส่งจดหมายเชิญแก่ลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยของการจัดงานและสรุปผลการจัดงานแก่แผนกที่เกี่ยวข้อง บริการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูล ทั้งด้านสินค้าและบริการ และอื่น ๆ แก่ลูกค้า รับการร้องเรียนจากลูกค้า ติดต่อประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลการแก้ไขให้ลูกค้าทราบทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และสรุปผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

### 13.5 บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ รับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้าและทบทวนความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รวมไปถึงการสนับสนุนข้อมูลทางเทคนิคให้แก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า

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

## 14. การจัดเก็บบันทึก

บันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และที่เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพ ต้องมีการควบคุมดูแลตามขั้นตอนวิธีการจัดเก็บบันทึกโดยแต่ละแผนกต้องมีการระบุรายชื่อบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ระบุสถานที่และระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายเมื่อถึงเวลาที่กำหนด บันทึกต้องถูกต้อง เข้าใจง่าย และจัดเก็บรักษาไว้ในสภาพที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา การจัดเก็บต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุด เสียหาย และสูญหายในการเก็บบันทึกคุณภาพในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการ Back up file และทำการ Scan viruses เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหายในการจัดเก็บ

ทางบริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้กำหนดแผนการตรวจให้ครอบคลุมทุก ๆ กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายของระบบ ISO 9001:2008 และกำหนดความถี่ในการตรวจ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกิจกรรม หรือปัญหาของกิจกรรมที่ได้มีการตรวจสอบพบ วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพื่อเป็นการตรวจระบบคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบาย หรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 เพื่อให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 26 : 31

### 15. การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

การตรวจและติดตามระบบคุณภาพภายใน ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เช่น ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องข้อกำหนด ISO 9001:2008 และเทคนิคการตรวจและติดตามการตรวจสอบ มีความเป็นกลาง เป็นต้น เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการติดตามระบบคุณภาพภายในที่กำหนดไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน

### 16. การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

เมื่อมีการตรวจพบปัญหาการให้บริการหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เจ้าหน้าที่ที่ตรวจพบจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการกับสินค้าหรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อทำการบันทึกและดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้มีการทบทวนผลที่ได้ดำเนินการแก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำอีก

### 17. การจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกบริษัท ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) จะร่วมกันทำการพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อหาข้อมูลและวิธีการในการแก้ไขร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยมีการให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างเพียงพอและทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกันได้โดยแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตัดสินใจและแก้ไขตามผลการตัดสินใจ และนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาป้องกัน ปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางขององค์กรที่มุ่งเน้นถึงการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

### 18. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า

เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการจากบริษัท เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางบริษัท จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในการหาข้อมูลของลูกค้า ประเด็นในการสอบถามจะต้องสอดคล้องกับการนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน และให้ภาพรวมในกิจกรรมที่บริษัท มุ่งเน้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การออกแบบสอบถามจะต้องมองถึงวิธีการวิเคราะห์และการนำข้อสรุปที่ได้มาทำให้เกิดประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายบริหารเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องต่อไป

### 19. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันปัญหา

เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกบริษัท ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าบางประเด็นรวมทั้งปัญหาอื่น ๆ หรือพบข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อกำหนดวิธีหรือแนวทางในการแก้ไขทั้งที่เกิดเป็นปัญหาและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขหรือป้องกัน และติดตามการดำเนินการนั้น ๆ อย่างจริงจัง ข้อมูลที่เป็นปัญหาและแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาจะต้องถูกรวบรวมเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงระบบงาน



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 27 : 31

### 20. การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บริษัท จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

20.1 นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ ทางผู้บริหารจะกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพขึ้นและให้แต่ละแผนก กำหนดเป้าหมายคุณภาพของแผนกแล้วนำไปปฏิบัติ โดยมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้ติดตามผล หากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะมีการสั่งให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

20.2 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขก็จะให้มีการสั่งการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

20.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแทนฝ่ายบริหารเป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเห็นว่ามีส่วนที่ จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

20.4 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางแผนกที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

20.5 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กรณีที่มติจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุง ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) จะต้องดำเนินการ ติดตามให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 21. เอกสารอ้างอิง

หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
ESG	PM-ESG-01	การควบคุมปริมาณสินค้า และกำหนดราคาขายของแผนก ESG
	PM-ESG-02	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก ESG
	PM-ESG-04	การทำการประมูลของแผนก ESG
	PM-ESG-05	การขายผ่านบริษัท Leasing การขายแบบให้เช่า และการขายแบบมี Trade-in
	PM-ESG-06	การจัดทำ Presales ของแผนก ESG
	PM-ESG-07	ขั้นตอนการขายแบบ Pay Per Use
	WI-ESG-02	Service Level Agreement – แผนก ESG
STS	WI-ESG-03	ระดับการอนุมัติของฝ่าย ESG
	PM-STG-01	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง และ/หรือ Implementation ของแผนก STS
	PM-STG-03	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก STS
	PM-STG-04	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง ของแผนก STS
TN	PM-TN-01	การดำเนินการจัดฝึกอบรมของแผนก Systems Training
	PM-TN-02	การออกคู่มือ Training
PCT	PM-PCT-01	การรับสินค้า ทำการ Setup และดำเนินการจัดส่งและ/หรือติดตั้งสินค้าให้ลูกค้า
	PM-PCT-02	การเปลี่ยนสินค้า
	PM-PCT-06	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก PCT

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 28 : 31

หน่วยงาน รหัสเอกสาร

ชื่อเอกสาร

PCT	PM-PCT-07	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก PCT
	PM-PCT-08	การรับสินค้าซ่อม และซ่อมสินค้าให้ลูกค้า ณ ศูนย์ซ่อมบริษัท
	PM-PCT-09	การเสนอขาย MA และการรับ Order MA ของแผนก PCT
	PM-PCT-10	การคัดเลือกและประเมินผู้ขายและ/หรือผู้รับจ้างช่วงของแผนก PCT
	WI-PCT-01	Service Level Agreement – ของแผนก PCT
	WI-PCT-03	การตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
OSG	PM-OSG-01	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าของฝ่าย OSG
	PM-OSG-02	การทำการประมูลของแผนก OSG
	PM-OSG-03	การทำงานของแผนก Demand Creation
	PM-OSG-04	การควบคุมปริมาณสินค้า และการกำหนดราคาขายของฝ่าย OSG
	WI-OSG-01	ระดับการอนุมัติของฝ่าย OSG
	WI-OSG-04	Service Level Agreement ของฝ่าย OSG
	WI-OSG-06	ลูกค้าเงื่อนไขพิเศษของฝ่าย OSG
SIG	WI-SIG-01	ระดับการอนุมัติของแผนก SIG
EBS	PM-EBS-01	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก EBS
	WI-EBS-01	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง และ/หรือ Implementation ของแผนก EBS
	WI-EBS-02	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก EBS
	WI-EBS-03	Development Product ของแผนก EBS
	WI-EBS-04	Service Level Agreement ของแผนก EBS
	WI-EBS-05	การขอรหัสลูกค้าใหม่ ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และเปิด Sales Order ของแผนก EBS
MS	PM-MS-01	การควบคุมปริมาณสินค้า และการกำหนดราคาขายของแผนก MS
	PM-MS-02	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก MS
DIS	PM-DIS-01	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก DIS
	WI-DIS-01	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง ออกแบบและพัฒนาระบบ ของแผนก DIS
	WI-DIS-03	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก DIS
	WI-DIS-04	การดำเนินการจัดฝึกอบรมของแผนก DIS
BCS	PM-BCS-01	การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก BCS
	PM-BCS-02	การให้บริการ Business Continuity Service
	WI-BCS-02	การให้บริการลูกค้าที่ไม่อยู่ในสัญญา
PFS	PM-PFS-01	การรับความต้องการ และรับ Service Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก PFS
	PM-PFS-02	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก PFS
	PM-PFS-03	Help Desk Service

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 29 : 31

หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
PFS	PM-PFS-04	Roll Out Service
	WI-PFS-02	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง และ/หรือ Implementation ของแผนก PFS
	WI-PFS-03	Development Product ของแผนก PFS
BAL	PM-BAL-01	การดำเนินการจัดฝึกอบรมของแผนก BAL
	PM- BAL-02	การดำเนินการรับจัดสอบ Prometric
	PM-BAL-03	การเบิกเงินสดย่อยของแผนก BAL
	PM-BAL-04	การพัฒนา Certified Instructor ของแผนก BAL
	WI-BAL-01	การดูแลและจัดเก็บอุปกรณ์
BP	PM-FA-07	การควบคุมการเพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในระบบ ERP
	PM-FA-08	การจัดอบรมขั้นตอนการดำเนินงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ /พนักงานโยกย้ายตำแหน่ง/พนักงานเก่า
	PM-FA-20	ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการบริการ คณะกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้น และงานเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์
FA	PM-FA-01	จัดทำ / ปรับปรุงข้อมูลลูกค้าและอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขการชำระเงิน
	PM-FA-04	ขั้นตอนการควบคุม ตรวจสอบ Invoice และการติดตามหนี้
	PM-FA-05	ขั้นตอนวางบิลและเก็บเงิน
	PM-FA-09	ขั้นตอนการเบิกใช้ทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-10	ขั้นตอนการควบคุมทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-11	ขั้นตอนการคืนหรือโอนทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-12	ขั้นตอนการยืม / คืนทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-13	ขั้นตอนการให้เช่าทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-14	ขั้นตอนการจำหน่าย และบริจาคทรัพย์สินบริษัท
	PM-FA-15	ขั้นตอนการประกันทรัพย์สินบริษัท
	WI-FA-01	ระดับการอนุมัติของแผนก Finance & Account
	WI-FA-02	พื้นที่เขตติดตามหนี้
	WI-FA-03	Follow Status
	WI-FA-05	Service Level Agreement – AR
	WI-FA-06	Service Level Agreement – Finance & Accounting
	PM-CTR-13	ขั้นตอนการเบิก / ยืม / คืน และแจ้งซ่อมทรัพย์สินของบริษัท
	PM-CTR-14	การรับ Trade-in
	PM-CTR-15	ขั้นตอนการซ่อมบำรุงรถยนต์และรถยก
BLD	PM-BLD-01	ขั้นตอนการตรวจประตูทางเข้า-ออกอาคาร
	PM-BLD-02	ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุเกี่ยวกับงานอาคาร
	PM-BLD-03	ขั้นตอนการขอติดตั้ง CCTV และขอติดตั้งเทอร์โมคัลเลอร์

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



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 30 : 31

หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
WH&DTB	PM-IWM-01	การรับสินค้าเข้าคลังสินค้าโดยอ้างอิงเอกสารใบสั่งซื้อ
	PM-IWM-02	การเบิกจ่ายสินค้าจากคลังสินค้าโดยอ้างอิงถึงเอกสารการขาย (Sales Order)
	PM-IWM-03	การเบิกจ่าย-รับสินค้าจากคลังสินค้าโดยไม่อ้างอิงถึงเอกสารการขาย (Sales Order)
	PM-IWM-05	การตรวจนับและปรับปรุงสินค้าคงคลัง
	PM-IWM-06	การรับคืนสินค้าเข้าคลังสินค้าโดยอ้างอิงถึงเอกสาร RGA และการออกเอกสารใบลดหนี้
	PM-IWM-08	การเคลมสินค้า Supply
	PM-IWM-14	การออกใบกำกับภาษี / ใบส่งสินค้า / ใบเสร็จรับเงิน (Print Invoice)
	WI-IWM-01	Service Level Agreement – Logistics
	WI-IWM-02	ระดับการอนุมัติของฝ่าย Logistics
	WI-IWM-03	ระบบการรักษาความปลอดภัยของฝ่าย Logistics
	PM-DTB-01	ขั้นตอนการส่งและรับคืนสินค้าของกลุ่ม OSG
	PM-DTB-02	การ Setup การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า และการรับคืนสินค้า/ทรัพย์สินจากลูกค้า
	WI-DTB-01	แผนการส่งสินค้าโดยรถยนต์
	WI-DTB-04	การจ้างรถขนส่งสินค้านอกเหนือจากรถขนส่งปกติ
Admin.	WI-ADM-01	ระดับการอนุมัติของฝ่าย Admin.
MIS	PM-MIS-01	การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานของแผนก MIS
	PM-MIS-02	การเพิ่มและลบ User Profile และเปลี่ยนแปลงเมนูระบบงาน
	PM-MIS-04	การเสนอขาย MA และการรับ Order MA ของแผนก MIS
	PM-MIS-05	ขั้นตอนการ Back up data และขั้นตอนการ Recovery data บนเครื่อง AS400 ของแผนก MIS
HR	PM-HR-01	การสรรหาบุคลากร
	PM-HR-03	วิธีการฝึกอบรมพนักงาน
	WI-HR-03	การตรวจสอบภาระผูกพัน (ชื่อเดิม : การตรวจสอบทรัพย์สิน)
Legal	PM-Legal-01	การจัดทำและการตรวจสอบสัญญา
	WI-Legal-01	เอกสารประกอบการทำสัญญา
	WI-Legal-03	Service Level Agreement – ของฝ่ายกฎหมาย
CRC	PM-CRC-01	การวัดความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Survey)
	PM-CRC-02	การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Handling)
	PM-CRC-06	การต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมกิจการของบริษัท (Customer Inquires – Visiting)
	PM-CRC-07	การบริหารฐานข้อมูลลูกค้า-การบันทึกและจัดเก็บ (Database Management – Data Entry)
	PM-CRC-08	การบริหารฐานข้อมูลลูกค้า-การส่งข้อมูลให้ผู้ร้องขอ (Database Management – Requisition)
IT	PM-IT-02	การดำเนินการรับแจ้งซ่อมและติดตั้งระบบเพิ่มเติมโดยผ่านระบบ e-Helpdesk (ในบริษัท)
	PM-IT-03	การตรวจสอบและบำรุงรักษา Server (ภายในบริษัท)

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือแผนก Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก๊ว หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 09

เริ่ม : 09/09/2553

หน้า 31 : 31

หน่วยงาน รหัสเอกสาร

ชื่อเอกสาร

IT

PM-IT-04

การ Back up ระบบคอมพิวเตอร์ (ภายในบริษัท)

PM-IT-05

การ Scan Virus ในระบบงานคอมพิวเตอร์ (ภายในบริษัท)

DCO

PM-CTR-01

ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

PM-CTR-02

ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

PM-CTR-03

ขั้นตอนการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

PM-CTR-04

ขั้นตอนการป้องกัน หรือแก้ไข

PM-CTR-06

การปฏิบัติงานการบันทึกคุณภาพ

PM-CTR-09

การควบคุมเอกสารคุณภาพ

Marketing

PM-CTR-10

ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย

(ทุก BU,MCC)

PM-CTR-11

การคัดเลือกและประเมินผู้ขาย / ผู้รับจ้างช่วง

WI-CTR-01

การชำระเงินและวิธีการนำเข้าสำหรับสินค้าจากต่างประเทศ

WI-CTR-02

การออกไปสั่งซื้อในระบบ ERP สำหรับสินค้าจากต่างประเทศ

WI-CTR-03

การเคลมสินค้าที่ได้รับความเสียหายจากผู้ขายและบริษัทประกันภัย

PM-CTR-16

การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ

MCC

PM-STS-01

การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง และ/หรือ Implementation ของแผนก STS

PM-STS-03

การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service ของแผนก STS

PM-STS-04

การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง ของแผนก STS

PM-ESG-01

การควบคุมปริมาณสินค้า และกำหนดราคาขายของแผนก ESG

PM-ESG-02

การรับความต้องการ และรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก ESG

PM-ESG-04

การทำการประมูลของแผนก ESG

PM-ESG-05

การขายผ่านบริษัท Leasing การขายแบบให้เช่า และการขายแบบมี Trade-in

PM-ESG-06

การจัดทำ Presales ของแผนก ESG

WI-ESG-02

Service Level Agreement – แผนก ESG

WI-ESG-03

ระดับการอนุมัติของฝ่าย ESG