



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนพระยาภิรมย์ 19 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chulalongkornrajavidyalaya Road, Nong Bon, Prawn, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2556

วันที่ 29 มีนาคม 2556 เวลา 14:00 นาฬิกา

ณ ห้องประชุม อาคาร F ชั้น 3

กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|------------------|---|
| 1. นางสาวณัฐพัชฌน | ตั้งจิตต์เลิศกิจ | ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative) ประธานที่ประชุม |
| 2. นางนิตยา | ธนวิริยะกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นายสมศักดิ์ | มานะยิ่งเจริญ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นายสุรเดช | เลิศธรรมจักร์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายยงยุทธ | ศรีวันทนียกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 6. นายจิระศักดิ์ | ตรังคินีนาถ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 7. นางสาวอารีรัตน์ | วิฑูรภรณ์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 8. นางเนาวนิช | หลิมประเสริฐศิริ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 9. นายสัมฤทธิ์ | ฉวีวรรณมาศ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

กรรมการบริหารโครงการ ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------|------------|---|
| 1. นายฐิติพงศ์ | จระณะจิตต์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 2. นายกฤษฎา | พันธุ์ลำไย | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นางสาวอรรณ | วิเชียรกี | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------|--------------|-----------------------------------|
| 1. นางสาวลำลี | นุ่มศรี | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) |
| 2. นางสาวสุภาพร | กิติภัทรถาวร | ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) |
| 3. นางสาวจริยา | ยิ้มทอง | เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) |
| 4. นางสาวศศิเมณฑิ | หินทอง | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 5. นางสาวทิพวรรณ | ม่วงสำเนา | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |

เริ่มการประชุม นางสาวณัฐพัชฌน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ทำหน้าที่ประธานฯ ในที่ประชุม และกล่าวเปิดการประชุม พร้อมเสนอเรื่องให้ที่ประชุมรับทราบและพิจารณา ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- ไม่มี -

วาระที่ 2

เรื่องเพื่อรับรอง

2.1 รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2555

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ได้เสนอให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ครั้งที่ 2/2555 ประชุม ณ วันที่ 10 กันยายน 2555

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2555

วาระที่ 3

เรื่องเพื่อทราบ

3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2555

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่าได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าประจำปี 2555 จากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) ซึ่งยังไม่สิ้นสุดโครงการ เป็นข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2556 เท่านั้น โดยมีเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด ดังนี้

- 1) บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าแต่ละกลุ่มธุรกิจ มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

Enterprise Systems Group (ESG)

- การจัดส่งล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา
- ความยากลำบากในการติดต่อและการไม่ติดตามงานของเจ้าหน้าที่
- การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายบ่อย
- ความล่าช้าในการเสนอราคา
- การบริการหลังการขาย

Office Supplies Group (OSG)

- สินค้าขาด Stock การสั่งซื้อ By Order ใช้เวลานาน
- การเคลมสินค้าใช้เวลานาน
- ควรขยายเวลาในการปิดรับ Order
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายไม่อยู่ ไม่มีคนรับสายหรือรับเรื่องแทน
- การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ทำให้ได้รับบริการไม่ต่อเนื่อง

Solutions Integration Group (SIG)

- สถานที่ฝึกอบรมและอุปกรณ์
- พนักงานที่รับผิดชอบล่าช้าบ่อย
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
- ความยากลำบากในการติดต่อและการตอบกลับข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้อง Data Center

- 2) บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่ามีเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- การจัดส่งไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนได้ และการจัดส่งตามความต้องการของลูกค้า
- ต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่นให้กับลูกค้า
- การเสนอราคาล่าช้า

นางสาวสุภาพร กิติภักดิ์ถาวร แจ้งในที่ประชุมว่าในระหว่างทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าลูกค้าเกิดปัญหาเรื่องความยากลำบากในการติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้แจ้งในที่ประชุมทราบว่า กลุ่มธุรกิจ SIG ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความยากลำบากในการติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มี Call Center (CA : Customer Ambassador) ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลการติดต่อของลูกค้าและแจ้งปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ทำให้ปัญหานี้ลดลง

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ แจ้งในที่ประชุมว่า แผนก EBS ได้ใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังจาก Sign off แต่ละโปรเจ็ค ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขทันที ซึ่งทางแผนก EBS เริ่มใช้วิธีการนี้ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2556 หากผู้บริหารท่านใดประสงค์จะใช้วิธีการเช่นเดียวกัน จะให้ทีมงานแจ้งวิธีการดำเนินการให้ทราบ โดยให้ นางสาวสุภาพร กิติภักดิ์ถาวร เป็นผู้ประสานงาน

นายจิระศักดิ์ ตรังคณินาถ แจ้งในที่ประชุมว่า กรณีฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พบปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ให้ส่งข้อมูลและรายละเอียดของปัญหาดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบทันที เพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

นางสาวอริรัตน์ วิฑูราภรณ์ แจ้งในที่ประชุมว่า บริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทย มีการร้องเรียนมาค่อนข้างมาก และนายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า โดยให้ออกเอกสาร CAR หรือ PAR เพื่อให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงและเป็นระบบมากขึ้น

ที่ประชุมรับทราบ

3.2 Customer Complaint

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งสรุปปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พบว่ามีการร้องเรียนจำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

- Office Supplies Group (OSG) - Dealer ฝ่ายขายทำการแจ้งราคาสินค้าให้กับลูกค้า ส.พงษ์พาณิชย์ฯพพลาย ไม่ถูกต้องและจัดส่งสินค้าล่าช้าไม่ต้องตามกำหนดความต้องการของลูกค้า
- Solutions Integration Group (SIG) - BAL ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ไม่พึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์และความไม่เอาใจใส่ของผู้สอน
- Accounting, Finance and Administration - DTB พนักงานของ บจ.ภาคย์ธนภัทร แสดงกิริยาไม่เหมาะสมกับลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน
- Accounting, Finance and Administration - AR ลูกค้า บจ.ฮอนด้า ออโตโมบิล ไม่พึงพอใจที่พนักงานบัญชีลูกหนี้ไม่รับสายโทรศัพท์

ซึ่งปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว ทั้ง 4 ฉบับ ปัจจุบันได้ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ที่ประชุมรับทราบ

3.3 ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งสรุปปัญหาที่พบภายในบริษัทฯ โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1) ปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2555 ถึง มีนาคม 2556 พบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบคุณภาพ และหรือนโยบายบริษัทฯ (Corrective Action Request : CAR) จำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

- Solutions Integration Group (SIG) - EBS พนักงานชื่อ นางสาวสุชีรา แก้วโกคา ไม่ทำเรื่องขอฟีกอบรม แต่ขอเบิกค่าเดินทางไปฝีกอบรมที่ Macao
- Accounting, Finance and Administration - Procurement พนักงานออก PO ค่าตัวเครื่องบิน โดยไม่มีหลักฐานการขอฟีกอบรมมายืนยัน
- Accounting, Finance and Administration - DTB
 - ลูกค้า บจ.ไทยเยอรมันเซรามิค พบผลิตภัณฑ์ CD และ DVD SONY หลุดออกจากพลาสติก
 - พนักงานจัดส่งของ บจ.ภาคย์ธนภัทร ขั้บรถไม่สุภาพในพื้นที่บริษัทของลูกค้า บจ.เอ็มอีนิคิโซ
 - พนักงานจัดส่งของ บจ.เคอรี่ จัดส่งสินค้าไม่ตรงที่ระบุใน Comment ทำให้ลูกค้า บจ.แซมโก้ ไม่ได้รับสินค้า และลูกค้า โรบินสัน (ราชบุรี) ไม่พึงพอใจในการบริการ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งในที่ประชุมว่า หากเกิดกรณี นางสาวสุชีรา แก้วโกคา ไม่ทำเรื่องขอฟีกอบรมตามขั้นตอนที่กำหนดอีกให้แจ้งปัญหากับนายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เพื่อดำเนินการต่อ

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ เสนอในที่ประชุมว่า ควรมีการจัดทำ Application ขั้นตอนการขอฟีกอบรมของพนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาการอนุมัติการฝีกอบรมโดยไม่มีหลักฐาน นางสาวลำลี นุ่มศรี จึงได้แจ้งว่าขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำ Application การขอฟีกอบรม เมื่อแล้วเสร็จจะแจ้งให้พนักงานทราบอีกครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

2) ปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัทฯ ครั้งที่ 2/2555 พบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบคุณภาพ และหรือนโยบายบริษัท ดังนี้

Preventive Action Request (PAR)

- Accounting, Finance and Administration - Building เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารอาคารไม่ตรวจสอบเอกสารการขอเข้าทำงานของ Supplier และไม่มีข้อกำหนดระยะเวลาการเรียกคืนและวันหมดอายุของสติ๊กเกอร์แบบเดิม

Corrective Action Request (CAR)

- Enterprise Systems Group (ESG) - Training ไม่มีหลักฐานการขออนุมัติทำลายบันทึกประจำปี 2010 และ 2011
- Office Supplies Group (OSG) - Marketing / Telesales / Hardware พบปัญหาการสื่อสารในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

- Solutions Integration Group (SIG) - MSS (Sales) การประเมินผู้ขาย/ ผู้รับจ้าง ช่วงไม่สม่ำเสมอ/ ไม่มีผู้อนุมัติเอกสาร และ Form List ไม่ถูกต้อง/ ล้าสมัย
- Solutions Integration Group (SIG) - MSS (License) ไม่มีการจัดทำสรุปผล KPI เดือน พฤศจิกายน 2555 ตามกำหนดที่ระบุไว้
- Solutions Integration Group (SIG) - SD&SRD ไม่มีการจัดทำสรุปผล KPI เดือน กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2555 ตามกำหนดที่ระบุไว้และข้อมูลใน Form List ไม่ถูกต้อง/ ล้าสมัย
- Accounting, Finance and Administration - Legal ไม่มีการจัดทำสรุป KPI เดือน ตุลาคม 2555 และการสื่อสารข้อมูล KPI ไม่ถูกต้องและไม่สม่ำเสมอ
- Accounting, Finance and Administration - Asset ผลการชี้วัด KPI ไม่ถูกต้อง และไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง
- Accounting, Finance and Administration - Building เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.) ส่งเอกสาร จปว. ประจำไตรมาสที่ 2 และ 3 ล่าช้ากว่ากำหนด และเจ้าหน้าที่ รปภ. ยอมให้รถของลูกค้า VIP และพนักงานที่ไม่ติดสติ๊กเกอร์เข้าบริษัท โดยไม่แลกบัตรผ่านเข้า-ออก

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งในที่ประชุมว่าตนยังไม่ได้รับสติ๊กเกอร์แบบใหม่ของ บริษัท นางนิตยา ธนะวิริยะกุล จึงแจ้งให้ฝ่าย Business Process ติดตามกับส่วนบริหารอาคาร ว่าเพราะเหตุใด นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ จึงยังไม่ได้รับสติ๊กเกอร์แบบใหม่

ที่ประชุมรับทราบ

3) สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2556 ซึ่งมีหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามคือ หน่วยงาน MR/ DCO/ IQA, แผนกศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC), ฝ่าย OSG และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (MCC) จากการตรวจติดตามไม่พบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ (Corrective Action request : CAR) แต่ทางผู้ตรวจติดตาม (Auditor) ได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากการตรวจติดตาม ดังนี้

- CRC จากการสำรวจความพึงพอใจ กรณีมีเรื่องต้องปรับปรุง ควรมีระบบบันทึก Corrective Action ที่ชัดเจน
- MCC ควรเร่งทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM/ WI) ที่กำลังปรับปรุงให้ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานจริงให้เสร็จสมบูรณ์และเร็วที่สุด

ที่ประชุมรับทราบ

3.4 ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ได้เสนอในที่ประชุมว่า หน่วยงานที่ไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายและยังใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาเช่นเดิม ควรทำการทบทวนแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ฝ่าย OSG, แผนกบัญชีลูกหนี้

ที่ประชุมรับทราบ

3.5 การฝึกอบรม

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งผลการฝึกอบรมพนักงานประจำปี 2555 บริษัทฯ กำหนดให้จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพและพนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% จากผลสรุปเดือน มกราคม ถึง ธันวาคม 2555 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 มีจำนวนพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งหมด 638 คน (จากการอบรมทั้งหมด 1,803 ครั้ง) และจำนวนพนักงานเฉลี่ย 810 คน (พนักงานประจำ รวม Contract) คิดเป็นร้อยละ 78.77%

ที่ประชุมรับทราบ

3.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบคุณภาพ คือการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน SIG-Infrastructure ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความไม่ชัดเจนในการดำเนินงาน รวมถึงการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM/ WI)

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ แจ้งในที่ประชุมว่า หน่วยงาน SIG-Infrastructure แยกออกเป็น 2 หน่วยงาน คือ แผนก EBS และ Support , แผนก PFS และ Support ซึ่ง Support ของ EBS และ PFS จะรวมเป็นหน่วยงานเดียวกัน โดยจะมีการเรียกประชุม General Manager ที่เกี่ยวข้อง และเชิญ นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ฝ่าย Business Process เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้ด้วย

ที่ประชุมรับทราบ

3.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งให้ทราบว่าฝ่าย Business Process จะจัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ให้กับผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป โดยจะจัดให้มีการอบรมภายในไตรมาส ที่ 2/2556 นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ ได้เสนอว่า ควรให้มีการอบรมพนักงานทุกคน โดยให้การฝึกอบรมมีหลักสูตรที่หลากหลาย นางนิตยา ธนวิริยะกุล เสนอให้คัดเลือกผู้เข้าอบรมโดยใช้ Organization อ้างอิง นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ จึงสรุปในที่ประชุมว่า จะส่งรายชื่อผู้เข้าอบรมให้แต่ละหน่วยงานทำการคัดเลือกและส่งกลับมายังฝ่าย Business Process เพื่อดำเนินการต่อ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ได้ขอความร่วมมือแต่ละหน่วยงาน เรื่องการจัดทำ/ปรับปรุงเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM / WI / FM) ให้ตรงกับขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่าย Business Process จะคอยเป็นที่ปรึกษาในการแนะนำการจัดทำเอกสารของแต่ละหน่วยงานด้วย นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งว่าจะให้ทีมงานจัดส่งเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM / WI / FM) ให้ทางฝ่าย Business Process ช่วยทบทวน และนางเนาวนิช หลิมประเสริฐศิริ แจ้งว่าการจัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (PM / WI / FM) ให้ทีม Business Process นัดหมายกับฝ่าย OSG มาได้ โดยประสานงานกับ นางสาวลี เซาว์แซ็ง

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ได้แจ้งเพิ่มเติมเรื่องการจัดส่งสินค้าของ แผนก DTB เนื่องจากพบปัญหาว่า ก่อนการจัดส่ง พนักงานจัดส่งต้องทำการยืนยันการพร้อมรับสินค้าของลูกค้าทุกครั้ง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน นายจิระศักดิ์ ตรังคิณนาถ

ได้แจ้งว่าสินค้าของกลุ่ม ESG มีราคาค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตามยังเห็นควรว่า พนักงานจัดส่งต้องทำการยืนยันการพร้อมรับสินค้าของลูกค้าก่อนการจัดส่งทุกครั้ง นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ จึงได้ขอความร่วมมือเพิ่มเติม กรณีการจัดส่งสินค้ากลุ่ม ESG ให้ฝ่ายขายช่วยแจ้งลูกค้าลงลายเซ็นให้ชัดเจน นายจิรศักดิ์ ตรังคิณนถ ได้แจ้งในที่ประชุมว่า การแจ้งให้ลูกค้าลงลายเซ็นหรือลงนามรับสินค้า ควรเป็นหน้าที่ของแผนกจัดส่งดำเนินการแจ้งลูกค้าเอง นางนิศยา ธนวิริยะกุล จึงเสนอให้นำปัญหาดังกล่าว เข้าที่ประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยให้ นางจันทร์เพ็ญ ชูติมากุลชัย เป็นเจ้าภาพในการจัดการประชุมครั้งนี้

ที่ประชุมรับทราบ

3.8 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งรายชื่อคณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัท จากการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555 จำนวนทั้งหมด 17 คน ปัจจุบันลดเหลือ 15 คน เนื่องจากนางสาวสมบุญ หน่มมั่ง มีปัญหาด้านสุขภาพ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และนายอัฐพงษ์ หุมาสิงห์ ลาออกจากการเป็นพนักงานบริษัท ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2556 ซึ่งรายชื่อคณะผู้ตรวจติดตามปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

| | | |
|----------------------------------|-------------|----------------|
| • Business Process | คุณศศิเมณฑ | หินทอง |
| | คุณทิพวรรณ | ม่วงสำเนา |
| | คุณธัญญ์นรี | ธนะปิยะอนันต์ |
| • Internal Audit | คุณธันยพัต | พานทอง |
| | คุณสุกัญญา | วิมลเศรษฐ |
| • Human Resource | คุณสมหญิง | โรจน์สุริยวงศ์ |
| • Management Information System | คุณฤดี | ดุเหว่า |
| • Information Technology Support | คุณสมคิด | เลิศไกรเมธี |
| • Accounting | คุณรัชนี้ | แฉขุนทด |
| | คุณเสาวณีย์ | เหมือนสุวรรณ |
| • Finance | คุณขวัญฤดี | จันทรานนท์ |
| • Operation | คุณณัฐวัฒน์ | ดีโทัน |
| • Building | คุณนิกร | ฤชเมษิตสวัสดิ์ |
| • Legal | คุณภาณุรัฐ | กุลลาบรัตน |
| • Warehouse & Distribution | คุณสมชาย | พุดแดง |
| | | |

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งเพิ่มเติมว่า คณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) เป็นทีมงานชุดใหม่ ซึ่งได้ดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพครั้งที่ 2/2555 เรียบร้อยแล้วและการตรวจติดตามดังกล่าวดำเนินไปอย่างราบรื่น และช่วงนี้อยู่ระหว่างการตรวจติดตามครั้งที่ 1/2556 (15 กุมภาพันธ์ ถึง 15 พฤษภาคม 2556) จึงขอความร่วมมือจากคณะกรรมการบริหารโครงการทุกท่าน ให้การสนับสนุนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบและให้ความร่วมมือ เมื่อคณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน เข้าปฏิบัติในหน้าที่ดังกล่าว

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งว่าจะทำการจัดสรรบุคคลากรในการรับการตรวจติดตามระบบคุณภาพ แต่อาจจะมีอุปสรรค เนื่องจากพนักงานในหน่วยงานมีปริมาณน้อย การนัดหมายอาจจะกำหนดได้ยาก

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 4

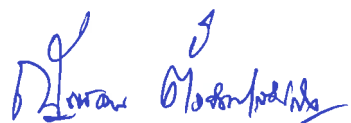
เรื่องอื่น ๆ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งให้ที่ประชุมทราบ เนื่องจากผู้บริหารมีนโยบาย ให้ยกเลิกการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Systems-BCM) จึงได้ทำการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตัวแทนฝ่ายบริหารให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ ISO9001: 2008 ดังนี้

- ตัวแทนฝ่ายบริหาร เปลี่ยนเป็น ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ
- Management Representative เปลี่ยนเป็น Quality Management Representative
- MR เปลี่ยนเป็น QMR

เมื่อไม่มีผู้ใดเสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา ประธานฯ ขอปิดประชุมเวลา 15.30 นาฬิกา

ลงชื่อ



(นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ



(นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา)

ผู้บันทึกการประชุม