



Management Review

ครั้งที่ 1/2557

28 เมษายน 2557



วาระการประชุมครั้งที่ 1/2557

1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2556
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2556
3. Customer Complaint
4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก
6. การฝึกอบรม
7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
10. อื่น ๆ



1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2556



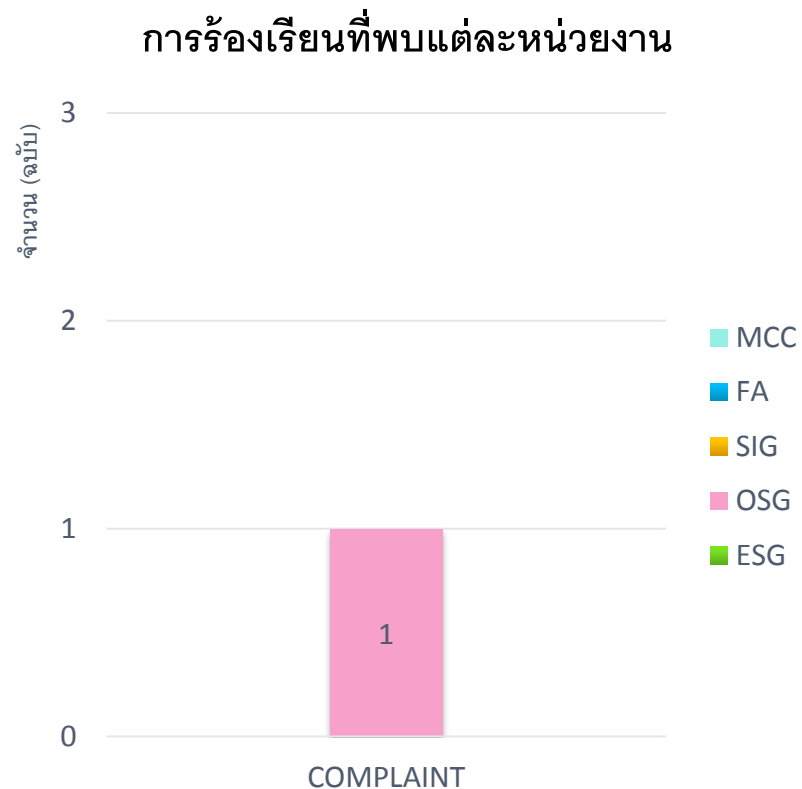
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2556

เอกสารแนบจากแผนก CRC



3. Customer Complaint

3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)



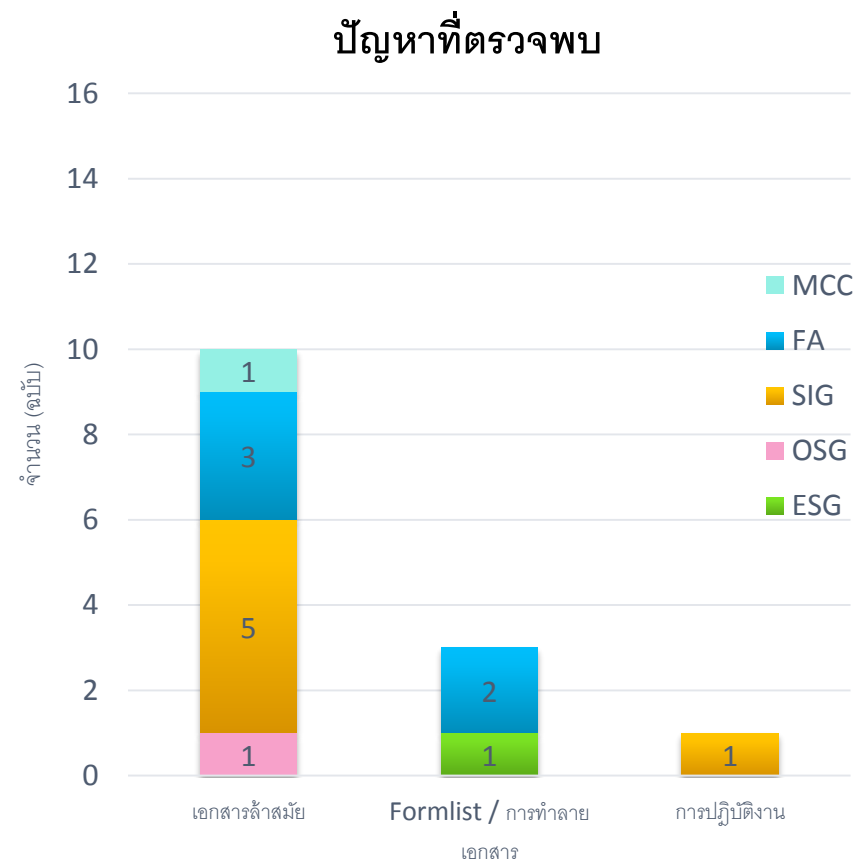
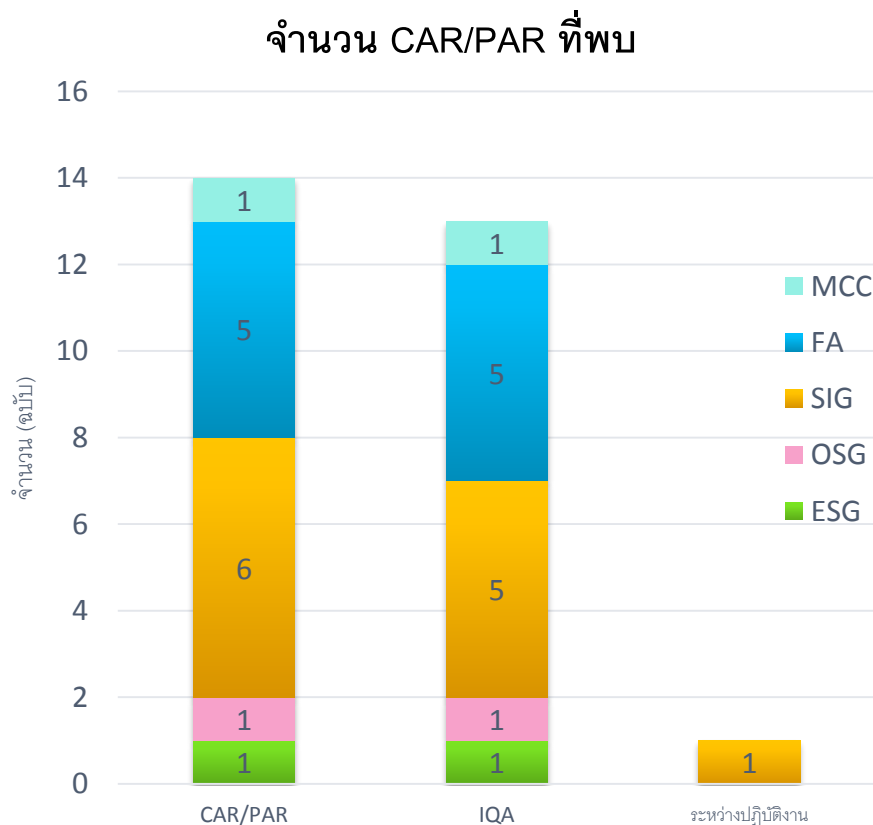
3. Customer Complaint

3.2 สรุปข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
OSG ■ Dealer	ลูกค้าไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ขาย กรณี ออเดอร์ลูกค้าไม่ตรงกับสินค้าและรับ คืนของแถม	<ul style="list-style-type: none"> ชี้แจงเงื่อนไขการขายให้ลูกค้าทราบโดย ละเอียด แจ้งลูกค้าต้อง Fax. PO สั่งซื้อทุกครั้ง

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001: 2008

4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2556

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ESG ▪ Education FA ▪ WH&DTB	พนักงานทำลายบันทึกก่อนครบกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารขั้นตอนและการนับระยะเวลาการทำลายบันทึกที่ถูกต้องให้พนักงานทราบ
SIG ▪ MSS-Sales	พนักงานใช้แบบฟอร์มที่มีการยกเลิกแล้ว	<ul style="list-style-type: none"> ขึ้นทะเบียนแบบฟอร์มและประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องทราบใหม่
SIG (PAR) ▪ MSS-Sales	พนักงาน Save แบบฟอร์มเก็บใน Drive ส่วนตัว	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารให้พนักงานทราบ แบบฟอร์มต้องเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2556

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
OSG ■ Dealer SIG ■ SD/SRD ■ BAL ■ SW FA ■ CRC ■ Legal ■ WH&DTB	พนักงานใช้แบบฟอร์มล้าสมัย	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารภายในหน่วยงาน แบบฟอร์มต้องเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น ห้าม save แบบฟอร์มเก็บ

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2556

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA ▪ Legal	ระบบบันทึกที่ใช้งานใน Form List ไม่ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำ Form List ให้ถูกต้องครบถ้วน ทบทวน Form List สม่าเสมอ
MCC	พนักงานใช้แบบฟอร์มผิดบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารแบบฟอร์มที่ถูกต้องให้พนักงานทราบ แบบฟอร์มต้องเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
SIG ■ EBS	พนักงานทำ Work Flow ขอฟีลอบรมย้อนหลัง	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด กรณีมีการอบรมเร่งด่วน ต้องแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification (Recertified)

หน่วยงาน	ข้อบกพร่อง(NC)	ข้อเสนอแนะ/ ข้อสังเกต
QMR/ DCO	-	-
FA (ยกเว้น Finance & Accounting, Operation, AVIT Center, PR)	-	-
ESG	-	-
OSG	-	-
SIG (ยกเว้น Managed Service)	MS Solution :- ไม่กำหนด KPI ในหน่วยงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (การ วางแผน)	BAL :- ควรเพิ่ม KPI เรื่อง Instructor Evaluation รวมถึง การกำหนดค่าเป้าหมายด้วย
MCC	-	-



5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน

❖ MSC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ก.ค – ธ.ค 2556
(ตามเอกสารแนบ)

❖ MCC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ก.ค – ธ.ค. 2556
(ตามเอกสารแนบ)



6. การฝึกอบรม

พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

ณ 31 ธันวาคม 2556

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 508 คน
(จากการอบรมทั้งหมด 932 ครั้ง)
- จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.-ธ.ค 56 738 คน
(พนักงานประจำ + Contract)

สรุปผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็น 64.88 % ของพนักงานบริษัทฯ



7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

7.1 การปรับเปลี่ยน DDS => กระบวนการ KPI

ESG

- ❑ DDS 281 (STS) => *DDS 251-254*

S/G

- ❑ DDS 532 (MSS– Sales) => *DDS 541 (SSS – Sales)*
- ❑ DDS 581 (Infrastructure) => *DDS 542 (MS Solution) [NC]*
- ❑ DDS 583 (Managed Services) => *DDS 543*
- ❑ DDS 582 (SD) => *DDS 544*
- ❑ ยกเลิก DDS 525 (BI)



7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

7.2 การปรับเปลี่ยน IQA

⇒ ทดลองใช้ IQA-Outsource (เริ่ม ครั้งที่ 2 ช่วง มิ.ย. – ส.ค. 2557)

7.3 ปรับเปลี่ยนแผนการตรวจติดตามภายใน

⇒ IQA: ครั้งที่ 1 ช่วง ม.ค. – มี.ค. (เริ่ม ปี 2558)

ครั้งที่ 2 ช่วง มิ.ย. – ส.ค. (เริ่ม ปี 2557)



8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

8.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ให้กับพนักงาน

- ☐ โดย Bureau Veritas Certification (BV)
- ☐ โดย ISO Section - Business Process Dept.



9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

- ☐ จัดหา Software-ISO แทนการใช้ระบบ Manual



10. อื่น ๆ



การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

2/2557

ตุลาคม 2557