



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

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ครั้งที่ 1/2557

วันที่ 28 เมษายน 2557 เวลา 09:00-10.00 น.

ณ ห้องประชุม อาคาร F2 ห้อง 3

กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------|------------------|---|
| 1. นางสาวณัฐพัชมน | ตั้งจิตต์เลิศกิจ | ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)
ประธานที่ประชุม |
| 2. นางนิตยา | ธนวิริยะกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นายสมศักดิ์ | มานะยิ่งเจริญ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นางเนาวนิช | หลิมประเสริฐศิริ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายสัมฤทธิ์ | ฉวีวรรณมาศ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

กรรมการบริหารโครงการ ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|--------------|---|
| 1. นายฐิติพงศ์ | จรรยาจิตต์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 2. นายกฤษฎา | พันธุ์ลำไย | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นางสาวอารีรัตน์ | วิฑูรภรณ์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นายสุรเดช | เลิศธรรมจักร | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายจิระศักดิ์ | ตรังคินีนาถ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 6. นายขงยุทธ | ศรีวันทนีกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 7. นางสาวอรรณณ | วิเชียรกี | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 6 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|--------------|---|
| 1. นางพิมลพร | สังข์เงิน | ตัวแทนกลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ |
| 2. นางสาวลำลี | นุ้มศรี | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) |
| 3. นางสาวสุภาพร | กิติภัทรถาวร | ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ |
| 4. นางสาวจริยา | ยิ้มทอง | เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) |
| 5. นางสาวทิพวรรณ | ม่วงสำภา | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 6. นางสาวเกศรินทร์ | พิทักษ์ดุ่ม | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |

เริ่มการประชุม นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ทำหน้าที่ประธานฯ ในที่ประชุม และกล่าวเปิดการประชุม พร้อมแจ้ง
ให้นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำภา รายงานให้ที่ประชุมรับทราบและพิจารณา ดังนี้



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

400 ถนนพระรามที่ 9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

วาระที่ 1 **แจ้งให้ที่ประชุมทราบ**
 -ไม่มี -

วาระที่ 2 **เรื่องเพื่อรับรอง**

2.1 รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2556

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวน
โดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ครั้งที่ 2/2556 ประชุม ณ วันที่ 23 กันยายน 2556

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2556

วาระที่ 3 **เรื่องเพื่อทราบ**

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2556

นางสาวสุภาพร กิตติภักดิ์ถาวร รายงานให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับผลสำรวจความพึง
พอใจของลูกค้าประจำปี 2556 ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และ บริษัท
เมโทรคอนเนค จำกัด (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้ให้เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) แจ้งโดย
ตรงที่นายสมศักดิ์ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้ากลุ่ม ซอฟต์แวร์โซลูชัน (SIG) ในการติดต่อ
เจ้าหน้าที่หรือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะประสานงานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายติดต่อกลับเพื่อชี้แจง
และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

นางนิตยา ธนวิริยะกุล ได้เสนอแนะให้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) ติดตาม
ประสานงานในการหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขจนถึงที่สุดตามหน้าที่ เมื่อได้ผลสำรวจความ
พึงพอใจจากลูกค้า และให้มีการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจให้รวดเร็วขึ้น โดยนายสมศักดิ์
มานะยิ่งเจริญ แนะนำให้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) ทบทวนกระบวนการในการรวบรวมข้อมูล
ให้มีความรวดเร็วขึ้น

ที่ประชุมรับทราบ

3.2 Customer Complaint

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานสรุปปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า ผ่านทาง
เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พบว่ามีข้อร้องเรียนจำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

- Office Supplies Group (OSG) – Dealer ลูกค้า หจก. รวิปริยา ไม่พึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย กรณีออเดอร์ไม่ถูกต้องและทวงคืนของแถม

นายสมฤทธิ์ อวีวรรณมาศ ได้แจ้งว่า เนื่องจากมีผู้เข้ามาทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่
จัดซื้อของลูกค้าที่เคยติดต่อ ทำให้เข้าใจผิดในผลิตภัณฑ์ทำให้ออเดอร์ที่ส่งไม่ตรงกับสินค้าที่
ต้องการ

นางนิตยา ธนวิริยะกุล แนะนำว่า ควรจะมีการทำใบเสนอราคา



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

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

3.2 Customer Complaint (ต่อ)

นายสัมฤทธิ์ ฉวีวรรณมาศ ได้แจ้งว่า เนื่องจากเป็นลูกค้ารายเดิมและต้องการความรวดเร็วในการขายจึงไม่ได้มีการจัดทำใบเสนอราคา หากเป็นลูกค้ารายใหม่จะมีการจัดทำใบเสนอราคาเพื่อเป็นหลักฐานในการสั่งซื้อ

ที่ประชุมรับทราบ

3.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานสรุปปัญหาที่พบในบริษัทฯ แยกประเด็นที่พบดังนี้

1) สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 2/2556 (CAR 12 ฉบับ NC 1 ฉบับ)

Corrective Action Request (CAR)

- ปัญหาการใช้เอกสารล้าสมัย: OSG (Dealer), SIG (SD/SRD, BAL, SW), FA (CRC, Legal, WH & DTB)
- ปัญหาทำลายบันทึกก่อนครบกำหนด: ESG (Education), FA (WH & DTB)
- ปัญหาพนักงานใช้แบบฟอร์มที่ยกเลิก: SIG (MSS – Sales)
- ปัญหาการใช้งาน Form List ไม่ถูกต้อง: FA (Legal)
- ปัญหาพนักงานใช้แบบฟอร์มผิดบริษัทฯ: MCC

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารภายในหน่วยงาน แบบฟอร์มต้องเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น ห้ามบันทึกเก็บไว้
- สื่อสารขั้นตอนและการนับระยะเวลาก่อนทำลายบันทึกที่ถูกต้องให้พนักงานทราบ
- ขึ้นทะเบียนแบบฟอร์มใหม่และประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
- จัดทำ Form List ให้ถูกต้องครบถ้วน และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
- สื่อสารการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ถูกต้องแก่พนักงาน

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา ชี้แจงว่า ปัญหาการใช้แบบฟอร์มที่ยกเลิก เนื่องจากหน่วยงานที่ยกเลิกไม่ทราบว่าหน่วยงานอื่นใช้งานแบบฟอร์มด้วย ซึ่งส่วนกลางไม่ได้ตรวจสอบก่อนทำการยกเลิก และ หน่วยงานที่ใช้แบบฟอร์มไม่ได้ดึงจากหน้า Portal จึงทำให้เกิดการเรียกใช้งานแบบฟอร์มที่ยกเลิกจากการบันทึกไว้

Preventive Action Request (PAR)

- ปัญหาพนักงานบันทึกแบบฟอร์มเก็บไว้ใช้งาน: SIG (MSS – Sales)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารให้พนักงานทราบ การเรียกใช้แบบฟอร์มต้องดึงจาก MSC Portal เท่านั้น



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

400 ถนนพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร: 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์: 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

3.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 (ต่อ)

2) สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน (CAR 1 ฉบับ)

Corrective Action Request (CAR)

- พนักงานทำ Work Flow ขอฝึกอบรมย้อนหลัง: SIG (EBS)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- สื่อสารให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด กรณีมีการอบรมเร่งด่วน ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกครั้ง

3) สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) พบข้อบกพร่องของหน่วยงาน MS Solution ไม่มีการกำหนด KPI ในหน่วยงาน และมีข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตของหน่วยงาน BAL ควรเพิ่ม KPI เรื่อง Instructor Evaluation รวมถึงการกำหนดค่าเป้าหมาย

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา แจ้งว่า ข้อบกพร่องที่พบเนื่องจากบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลง DDS ซึ่งมีหน่วยงานใหม่เกิดขึ้นและยังไม่มีมีการกำหนด KPI ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 สำหรับข้อบกพร่องดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมิน (Auditor) เป็นการเสนอแนะเพื่อพิจารณา เบื้องต้น นายอนุชา วราศรัย (Training Manager) รับทราบข้อเสนอแนะดังกล่าวจากผู้ตรวจประเมินแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการแก้ไขซึ่งทางเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) จะทำการติดตามเพื่อหาข้อสรุปอีกครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

3.4 ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก ระหว่างเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2556

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอแนะว่า ให้แต่ละหน่วยงานทบทวนดูว่าควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเป้าหมายในเรื่องใด เพื่อให้การทำงานและการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น โดยให้นำข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาปรับเป็นเป้าหมาย (KPI) ได้

ที่ประชุมรับทราบ

3.5 การฝึกอบรม

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานผลการฝึกอบรมพนักงานประจำปี 2556 กำหนดให้จัดหาหลักสูตรฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพและพนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี จากผลสรุปการฝึกอบรมของพนักงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม) มีจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด 508 คน คิดเป็น 64.88% ของพนักงานบริษัทฯ

ที่ประชุมรับทราบ



3.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่าในการปรับเปลี่ยน DDS จะต้องมีการจัดทำ KPI ซึ่งในช่วงต้นปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการปรับเปลี่ยน DDS ดังนี้

ESG:

- จากเดิม DDS 281 (STS) เปลี่ยนเป็น DDS 251-257

SIG:

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

ที่ประชุมรับทราบ

3.7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า จะมีการปรับเปลี่ยน IQA จากเดิมที่เป็นพนักงานของแต่ละหน่วยงาน เป็นการใช้ IQA – Outsource ของบริษัท เดอะควอลิตี้ เซ็นเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะเข้ามาทำการตรวจติดตามในช่วง มิ.ย. – ส.ค. 2557

ที่ประชุมรับทราบ

3.8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า จะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ให้กับพนักงาน โดย Bureau Veritas Certification (BV) และโดย ISO Section – Business Process Dept.

ที่ประชุมรับทราบ

3.9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานในที่ประชุมว่า บริษัทฯ จะมีการนำซอฟต์แวร์ ISO เข้ามาใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อาทิ การใช้แบบฟอร์มล่าสมัย แต่พบว่าซอฟต์แวร์ที่ตอบโจทย์การทำงานยังมีข้อจำกัดในการใช้งานที่รองรับเพียง Lotus Notes ซึ่งไม่สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทั้งบริษัทฯ ทำให้ต้องหาซอฟต์แวร์ ISO ตัวใหม่เพื่อมารองรับ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ จึงจะจัดหาซอฟต์แวร์ ISO ที่สามารถรองรับการใช้งานครอบคลุมภายในบริษัทฯ และจะแจ้งให้ฝ่าย BP ทราบ

ที่ประชุมรับทราบ



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

400 ถนนพระเกียรติ 19 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

วาระที่ 4

เรื่องอื่นๆ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอให้ Steering Committee และทุกท่านที่เข้าประชุมควรทำความเข้าใจกับรายละเอียดที่จะเข้าประชุมเพื่อนำเสนอเพียงประเด็นหลักและซักถามข้อสงสัย (ถ้ามี) เพื่อให้การประชุมดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว

ที่ประชุมรับทราบ

เมื่อไม่มีผู้ใดเสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา ประธานฯ ขอปิดประชุมเวลา 10.00 นาฬิกา

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ

(นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม)

ผู้บันทึกการประชุม