

Management Review

ครั้งที่ 2/2555





วาระการประชุมครั้งที่ 2/2555

1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2555
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2555
3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
4. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก
5. การฝึกอบรม
6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
9. อื่น ๆ

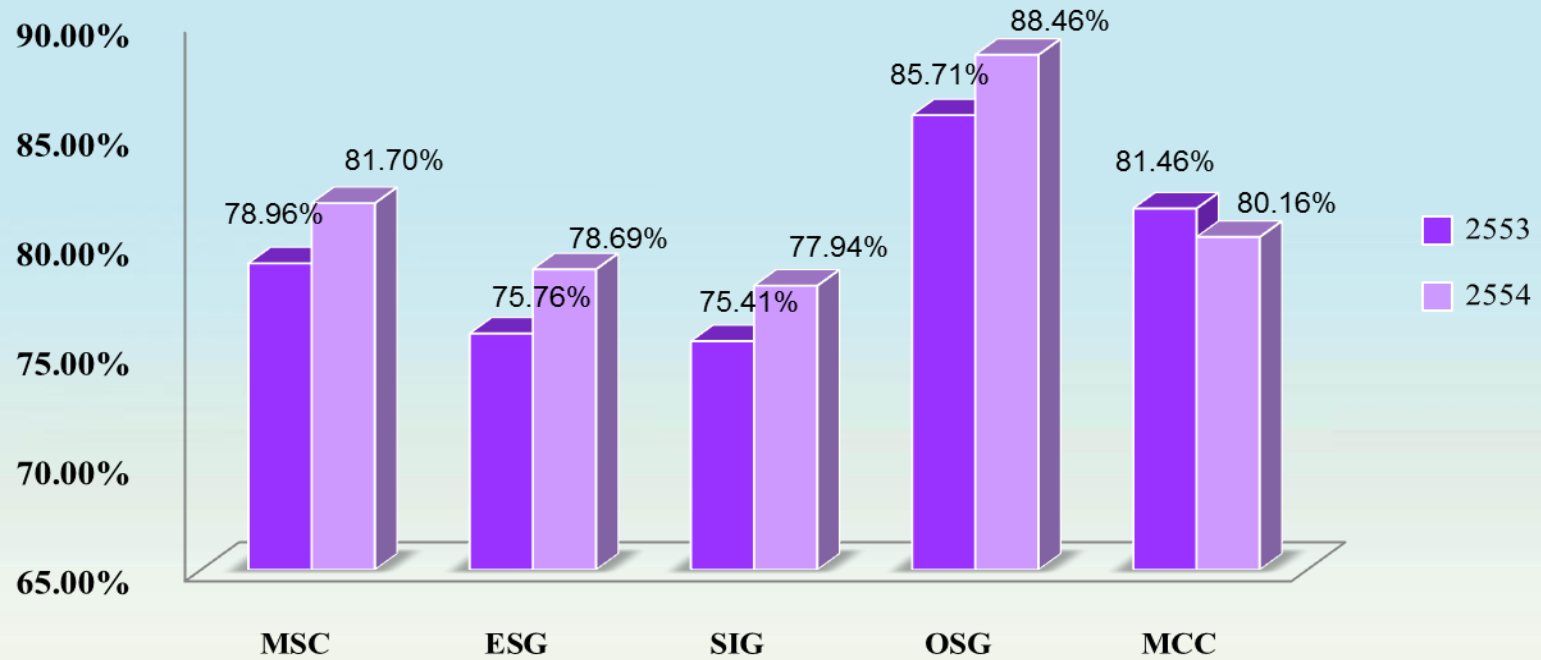


1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2555



2. Customer Satisfaction Survey Review

ผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2554





2. Customer Satisfaction Survey Review

2.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Enterprise Systems Group – ESG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ	สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน
1. การให้ความช่วยเหลือและบริการ-ฝ่ายขาย	1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอ
2. การให้ความช่วยเหลือและบริการ-ฝ่าย Support	2. ความยากลำบากในการติดต่อและการไม่ติดตามงานของเจ้าหน้าที่
3. สินค้ามีคุณภาพ หลายหลาย และราคาเหมาะสม	3. ความล่าช้าในการเสนอราคาและการจัดส่งสินค้า
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในผลิตภัณฑ์และบริการ	4. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์
5. ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	5. Technical Support ตอบกลับข้อมูลล่าช้า
6. การให้บริการหลังการขาย	6. ความผิดพลาดในการสั่งซื้อสินค้าให้ลูกค้า
7. ความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้า มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	



2. Customer Satisfaction Survey Review

2.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (Office Supplies Group – OSG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ	สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ-ฝ่ายขาย	1. ความล่าช้าในการตอบกลับข้อมูลการเสนอราคา Promotion และการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนของฝ่ายขาย
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเอาใจใส่ ช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2. การจัดส่งสินค้าไม่สามารถระบุเวลา หรือจัดส่งไม่ตรงตามนัดและส่งสินค้าผิดที่
3. ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า	3. สินค้าขาด Stock การสั่งซื้อ By Order ใช้เวลานาน
4. สินค้าดีมีมาตรฐาน มีคุณภาพ	4. สินค้าราคาแพง
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายมีทักษะ ความรู้ ในสินค้า	5. ต้องการสินค้าด่วนไม่สามารถทำได้
6. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ	6. การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ทำให้ได้รับบริการไม่ต่อเนื่อง
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดไพเราะ	



2. Customer Satisfaction Survey Review

2.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (Solutions Integration Group – SIG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ	สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน
1. การให้ความช่วยเหลือและบริการ-ฝ่ายขาย	1. ความยากลำบากในการติดต่อ และการตอบกลับ
2. การให้ความช่วยเหลือและบริการ-ฝ่าย Support	2. การบริการหลังการขาย
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความล่าช้าในการเสนอราคา โครงการ แผนการ ติดตั้งและความถูกต้องของเอกสาร
4. ความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของบริษัท	4. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะ ความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการ
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ในตัวสินค้า	5. ราคาสินค้าและบริการ
6. การให้ความช่วยเหลือ และบริการ-ผู้บริหาร	6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ ลูกค้าทราบ
7. มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย มีคุณภาพ	7. เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ดูแล และไม่แจ้งให้ทราบ ทำ ให้บริการขาดความต่อเนื่อง



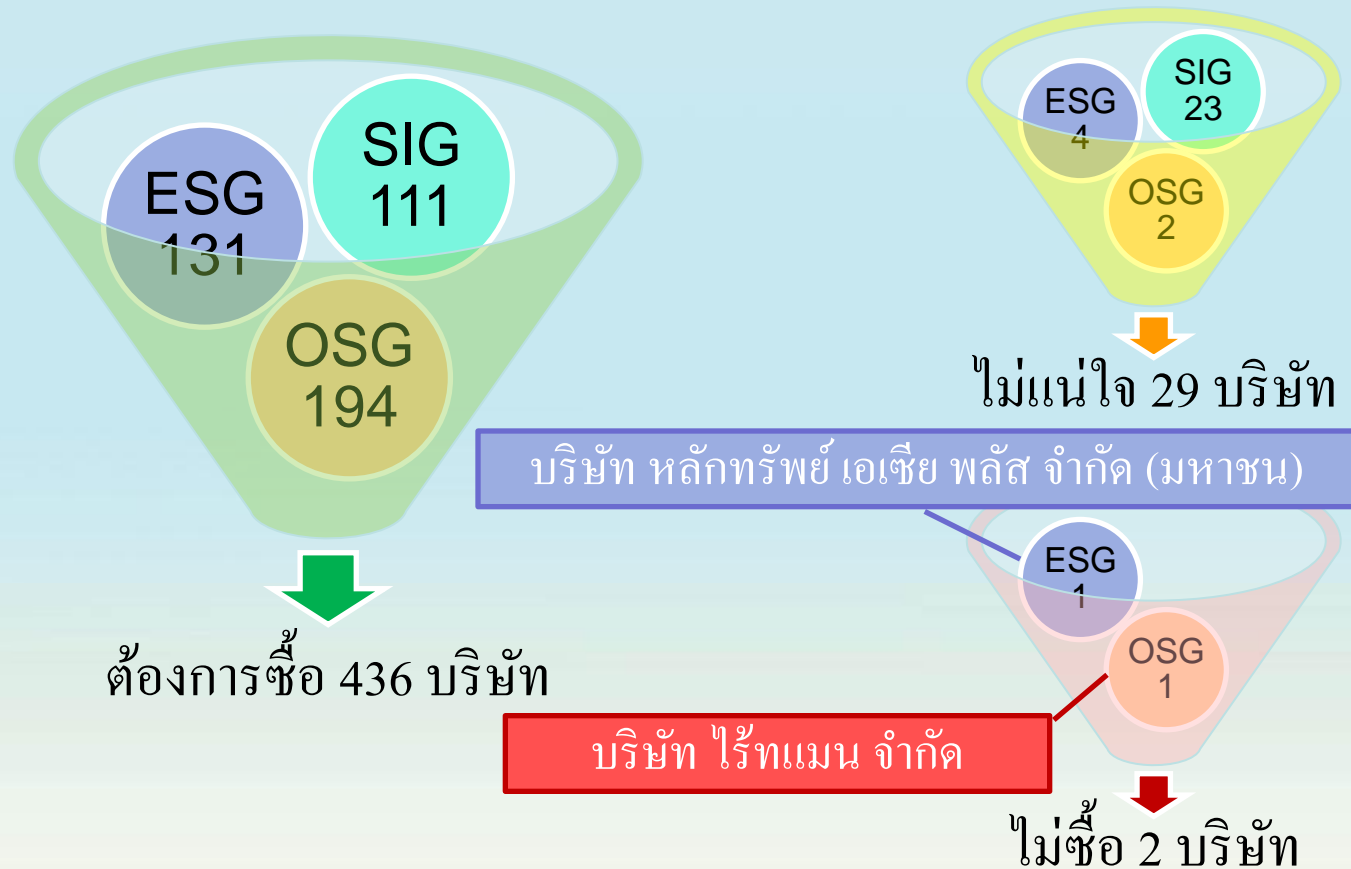
2. Customer Satisfaction Survey Review

2.4 บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ	สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน
1. การให้ความช่วยเหลือและบริการ-ฝ่ายขาย	1. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า ราคาและการส่งเสริมการขาย รวมถึงการตอบกลับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ
2. เป็นมืออาชีพด้านการให้บริการ	2. มารยาทในการเข้าพบลูกค้าในพื้นที่จำกัด
3. ตรงต่อเวลา	3. การ Follow up กับ IBM, Supplier ที่จะส่งผลกระทบต่อการเสนอราคา
4. เป็นพันธมิตรที่ดี/ เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเข้าพบลูกค้า	4. ต้องการประชุมร่วมกับฝ่ายขายเพื่ออัปเดต Pipeline
5. การมี Center ในการรับเรื่อง	5. การจัดส่งสินค้าล่าช้า
6. การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ไม่ใช่ช่วงเวลาทำงาน	6. การสอบถามข้อมูลลูกค้าเพื่อ Register ไม่สมบูรณ์
7. บุคลากรทางด้านเทคนิคมีประสบการณ์ มีความรู้ เป็นที่น่าไว้วางใจ	7. การติดตามการขาย
	8. การจัดซื้อที่หลากหลาย เพื่อรองรับ Partner

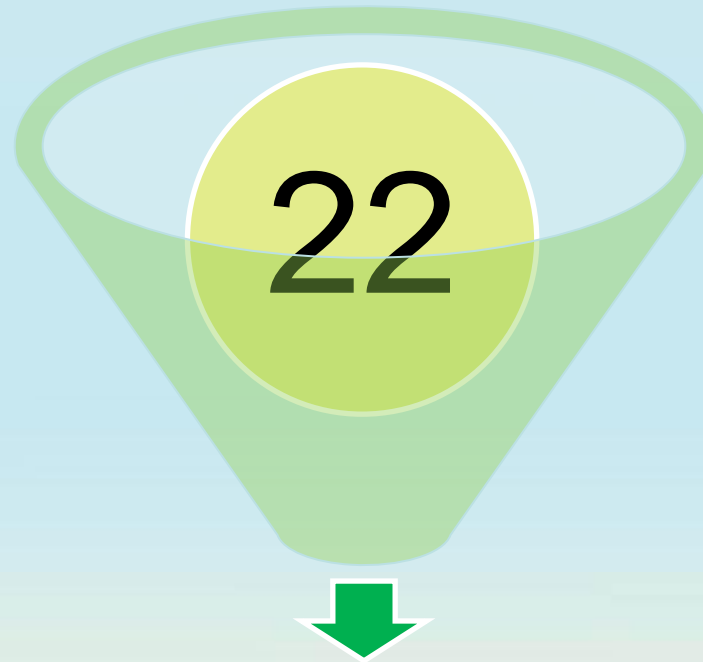
2. Customer Satisfaction Survey Review

2.5 ความคิดเห็นการเรียกใช้บริการ MSC (ตอบกลับ 467 บริษัท)



2. Customer Satisfaction Survey Review

2.5 ความคิดเห็นการเรียกใช้บริการ MCC (ตอบกลับ 22 บริษัท)



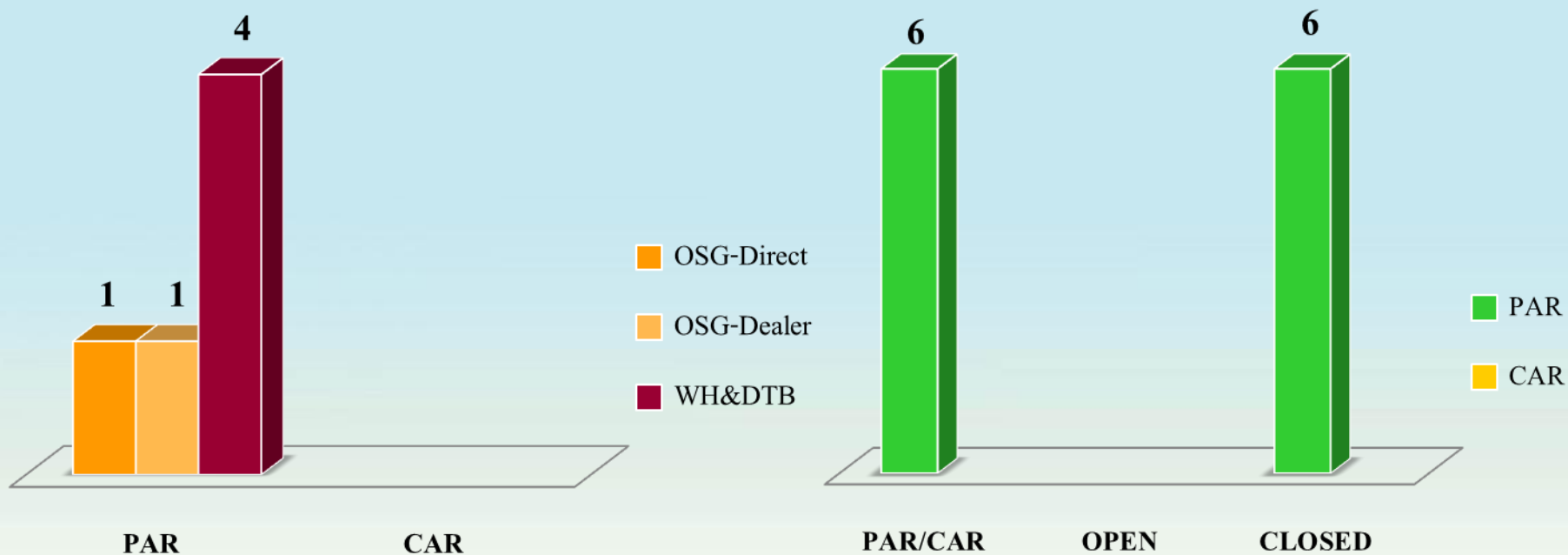
ต้องการซื้อ 22 บริษัท



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพบ

จำนวนปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพบ





3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพบ

หน่วยงาน	No.	ปัญหา (PAR)
DTB	001	1. พนักงานจัดส่งสินค้าพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสมกับลูกค้า บจก.ที.ที.เอส.เอ็นจิเนียริ่ง(2004) Code 23202 เนื่องจากรอส่งสินค้าเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ
	002	2. ฝ่ายจัดส่งสินค้า ส่งสินค้าให้ลูกค้า บจก.มารูเกอิ อินคัสตรีย์(ประเทศไทย) ล่าช้า โดย Invoice ลงวันที่ 2/4/2555 แต่ส่งสำเร็จในวันที่ 5/4/2555 โดยไม่มีการแจ้งลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ
	003	3. พนักงานจัดส่งสินค้าพูดและแสดงกิริยาไม่เหมาะสมกับลูกค้า บจก.เอสดีดับเบิลยู ยูโรโครฟ(ประเทศไทย) เนื่องจากลูกค้าให้นำสินค้าไปจัดเก็บอีกจุดหนึ่งนอกเหนือ Comment ซึ่งพนักงานจัดส่งสินค้าเห็นว่า “เกินหน้าที่ความรับผิดชอบ” ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพบ

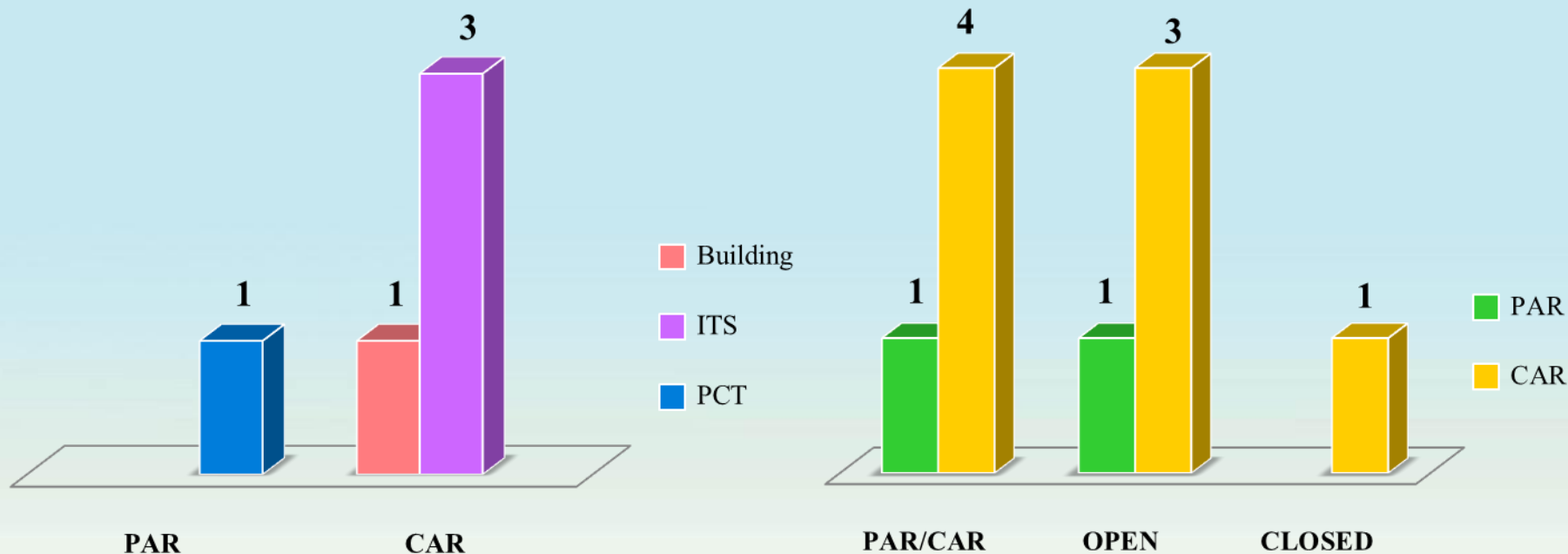
หน่วยงาน	No.	ปัญหา (PAR)
DTB (ต่อ)	006	4. พนักงานจัดส่งสินค้าตอบคำถามลูกค้าบก.คณิตเอ็นจีเนียริง เกี่ยวกับข้อมูลการรับคืนหมึกพิมพ์ ซึ่งพนักงานจัดส่งได้ตอบ “มีการรับคืนสินค้าจากลูกค้ารายอื่นๆ” ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ จำหน่าย
OSG	005	1. Sales-Dealer ซื้อสินค้าไปใช้ส่วนตัวเปิด Code 99999 แต่ใน Invoice ระบุชื่อลูกค้าเป็น Dummy code ไม่ถูกต้องตามที่บริษัทกำหนด
	007	2. Sales-Direct ขายสินค้าให้กับลูกค้าบุคคลธรรมดา เปิด Code 99999 แต่ใน Invoice ระบุชื่อลูกค้าเป็น Dummy code ไม่ถูกต้องตามที่บริษัทกำหนด



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหาจากแผนการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2555

จำนวนปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม





3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2555

หน่วยงาน	No.	ปัญหา (PAR)
PCT	004	1. เมื่อช่างแผนก ESG-PCT พบว่า WH&DTB ไม่ได้ทำการบันทึก Serial Number ที่ต้องรับประกันสินค้าแล้วไม่มีการออก NC Service Report (FM-CTR-36) เพื่อให้ WH&DTB ดำเนินการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในเวลาแจ้งซ่อมเครื่องมาที่แผนก ESG-PCT แล้วตรวจสอบไม่พบการประกัน



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2555

หน่วยงาน	No.	ปัญหา (CAR)
Building	001	1. การรักษาความปลอดภัย : พนักงานรักษาความปลอดภัยให้รถที่ไม่ติดสติ๊กเกอร์บริษัทผ่าน โดยที่ไม่ได้แลกบัตร ซึ่งไม่ตรงตาม(PM-BLD-03)
ITS	002	1. การควบคุมบันทึก : เอกสาร Form List ไม่มีการ Update และบันทึกที่ได้รับการอนุมัติในการทำลาย ไม่ได้ทำลายบันทึกตามขออนุมัติ ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อ(4.2.4)
	003	2. การสื่อสาร : พนักงานไม่ทราบวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของแผนก เนื่องจากไม่มีการสื่อสารผลให้ทราบ ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อ(5.5.3)
	004	3. การควบคุมเอกสาร : พนักงานใช้แบบฟอร์มที่ได้ทำการยกเลิกไปแล้ว ซึ่งเป็นการใช้เอกสารที่ล้าสมัย ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อ(4.2.3)



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. หน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม

- **SIG** Support Service - Training
- **ESG** Education
- **CRC** Customer Satisfaction / Customer Complaint
- **MR / DCO / IQA** Management Process / Management Review
Objective, Planning and Change control,
Quality Manual / Use of logo, CAR/PAR,
Continual Improvement, Review of Previous
NCR, Standards, Codes & Regulatory /
Statutory Requirements, Document and
Record Control



3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.3 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.

ผลการตรวจติดตาม

หน่วยงาน

- **Support Service - Training**

ควรมีการตั้งเป้าหมายด้านความพึงพอใจ
ลูกค้า และมีการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระบบ

- **CRC**

เมื่อมีเรื่องที่ต้องปรับปรุงจากการสำรวจ
ความพึงพอใจ ควรมีระบบบันทึก
Corrective Action ที่ชัดเจนเป็นระบบ



4. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก

- **MSC : วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของแต่ละแผนก**
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
- **MCC : วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของแต่ละแผนก**
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)



5. การฝึกอบรม

5.1 บริษัทฯ กำหนดให้จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยเน้นเชิงคุณภาพ และ พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ

ณ 30 มิถุนายน 2555

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 404 คน
(จากการอบรมทั้งหมด 782 ครั้ง)
- จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.-มิ.ย. 55 824 คน
- สรุปคิดเป็น (%) 49.03 %

หมายเหตุ การนับผู้เข้ารับการอบรมจะไม่นับซ้ำคน และนับเฉพาะหลักสูตรที่เรียน 6 ชั่วโมงขึ้นไปเท่านั้น



5. การฝึกอบรม

5.2 อบรมตามโครงการจัดอบรม ISO 9001:2008

หลักสูตร	วันอบรม	จำนวนผู้เข้าอบรม	ไม่ผ่านหลักสูตร
Quality Awareness	7 มิถุนายน 2555	MSC = 61 คน	-
	14 มิถุนายน 2555	MCC = 2 คน	
Introduction to ISO 9001:2008	8 มิถุนายน 2555	MSC = 81 คน	ESG = 1 คน
	15 มิถุนายน 2555	MCC = 3 คน	EBS = 2 คน MCC = 1 คน
Internal Quality Audit	21-22 มิถุนายน 2555	17 คน	-



6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

รายชื่อผู้ติดต่อและดูแลเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพแต่ละแผนก

แผนก	ชื่อผู้ประสานงาน
Enterprise Systems Group (ESG)	
ESG – Systems Technical Support (STS)	
ESG – Education	
ESG – PC Technical Services (PCT)	
Office Supplies Group (OSG)	
e-Business Solution (EBS)	
Business Intelligence (BI)	
Microsoft Solution & Services(MSS)-License	
Microsoft Solution & Services(MSS)-Sales	
Solid Works	
Business Continuity Solutions (BCS)	
Support Services - Infrastructure	



6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

รายชื่อผู้ติดต่อและดูแลเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพแต่ละแผนก

แผนก	ชื่อผู้ประสานงาน
Support Services – Solution Development	
Support Services – Managed services	
Support Services – Training	
Support Services – Software Research & Development	
Accounting	
Treasury Management	
Warehouse & Distribution	
Human Resource	
Legal	
Management Information System (MIS)	
Information Technology Support (IT)	
PR & CRC	

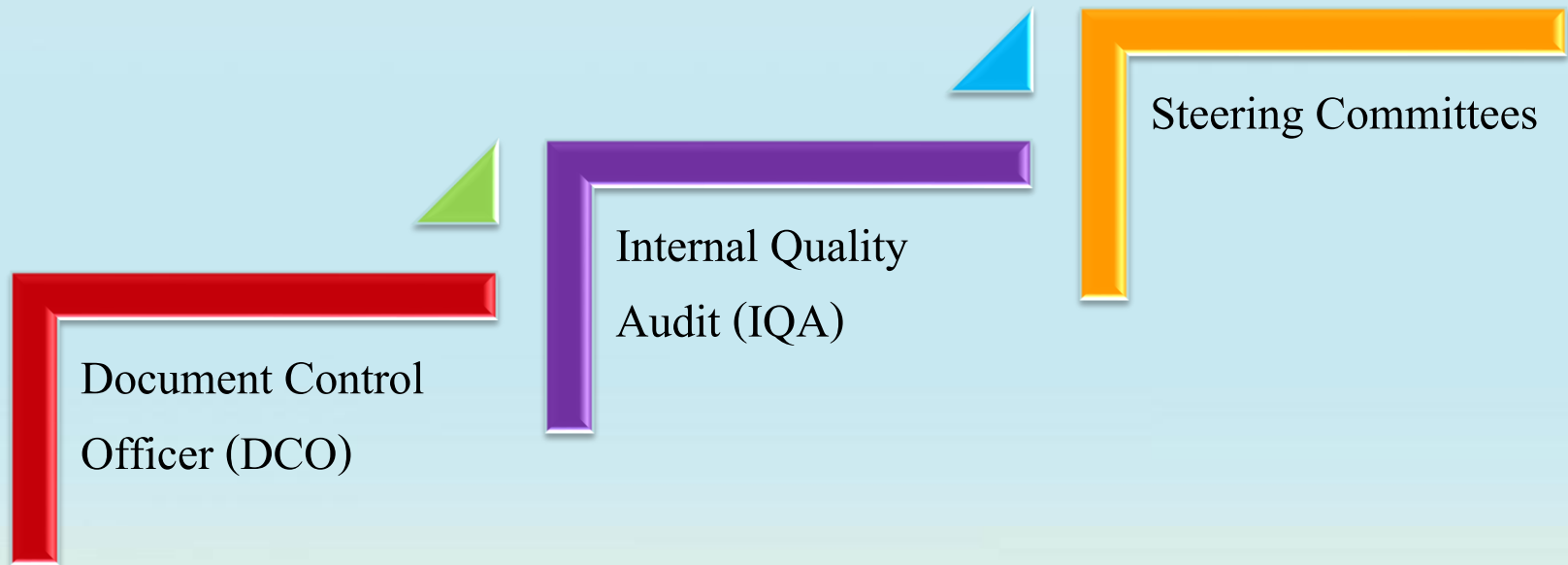


7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล

- จัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำมาปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008
 1. การควบคุมเอกสาร การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานและ Flow Chart
 2. เรื่องเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008



8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้งคณะทำงานระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีผลตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2555

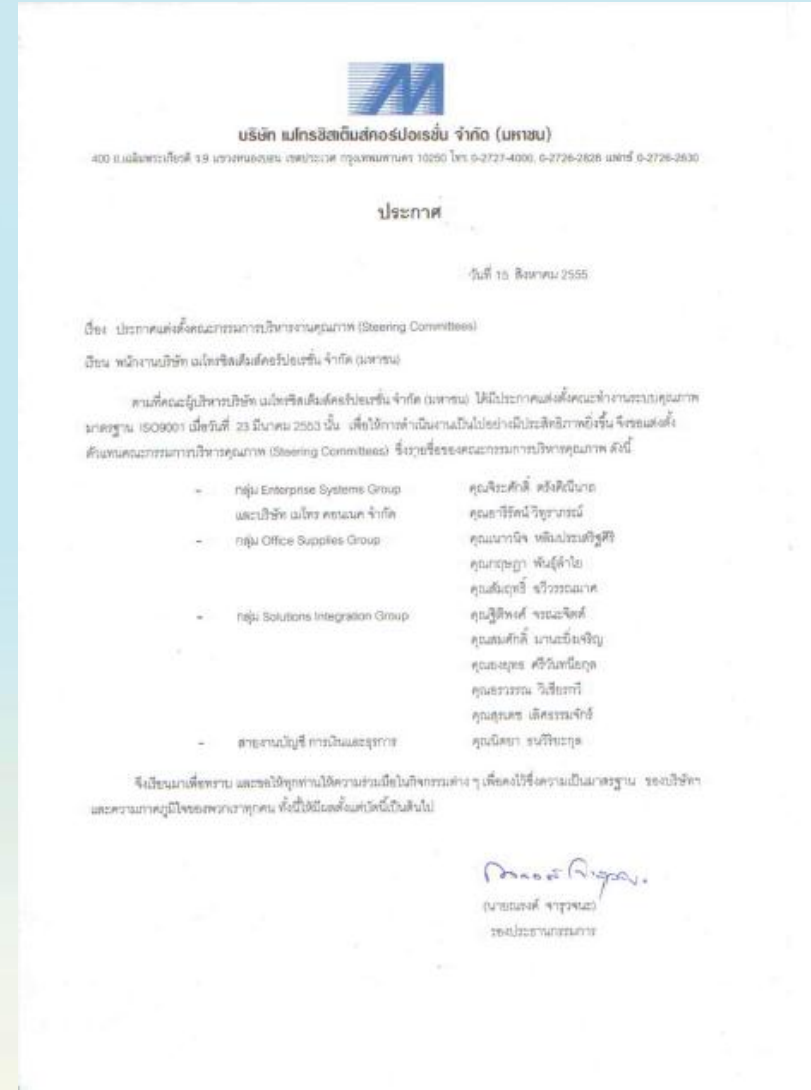




8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้งคณะทำงานระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีผลตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2555

Steering Committees

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. คุณจิระศักดิ์ | ตรังคินีนาถ |
| 2. คุณอารีรัตน์ | วิฑูราภรณ์ |
| 3. คุณเนาวนิจ | หลิมประเสริฐศิริ |
| 4. คุณกฤษฎา | พันธุ์ลำไย |
| 5. คุณสัมฤทธิ์ | ฉวีวรรณมาศ |
| 6. คุณฐิติพงศ์ | จระณะจิตต์ |
| 7. คุณสมศักดิ์ | มานะยิ่งเจริญ |
| 8. คุณยงยุทธ | ศรีวันทนิยกุล |
| 9. คุณอรวรรณ | วิเชียรทวี |
| 10. คุณสุรเดช | เลิศธรรมจักร์ |
| 11. คุณนิตยา | ชนวิริยะกุล |






8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้งคณะทำงานระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีผลตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2555

Internal Quality Audit (IQA)

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. คุณสมบัติ | หินทอง |
| 2. คุณภาพ | ม่วงลำเภา |
| 3. คุณลักษณะ | ชนะปิยะอนันต์ |
| 4. คุณลักษณะ | พานทอง |
| 5. คุณลักษณะ | วิมลเศรษฐ |
| 6. คุณลักษณะ | โรจน์สุริยาวงศ์ |
| 7. คุณลักษณะ | ดูเหว่า |
| 8. คุณลักษณะ | เลิศไกรเมธี |
| 9. คุณลักษณะ | แฉขุนทด |
| 10. คุณลักษณะ | หมั่นมั่ง |
| 11. คุณลักษณะ | เหมือนสุวรรณ |
| 12. คุณลักษณะ | จันทวนนท์ |
| 13. คุณลักษณะ | ทูลาสังห์ |
| 14. คุณลักษณะ | ดีไทน์ |
| 15. คุณลักษณะ | อุษโฆษิตสวัสดิ์ |
| 16. คุณลักษณะ | กุลลาบรัตน์ |
| 17. คุณลักษณะ | พุดแดง |



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
400 ถนนสีลมตึกที่ 13 แขวงถนนดินสอ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2628 แฟกซ์ 0-2726-2630

ประกาศ

วันที่ 15 สิงหาคม 2555

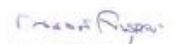
เรื่อง ประกาศแต่งตั้งคณะผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

เรียน พนักงาน บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตามที่ บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2546 ไปจนถึงนี้ ฝ่ายบริหารจึงสมควรได้ประกาศแต่งตั้งคณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ใหม่ ซึ่งมีขอบเขตการปฏิบัติงานตามคู่มือคุณภาพ(QM-CTR-01) มีรายชื่อดังนี้

1. คุณสมบัติ	หินทอง	Business Process
2. คุณภาพ	ม่วงลำเภา	
3. คุณลักษณะ	ชนะปิยะอนันต์	Internal Audit
4. คุณลักษณะ	พานทอง	
5. คุณลักษณะ	วิมลเศรษฐ	Human Resource
6. คุณลักษณะ	โรจน์สุริยาวงศ์	Management Information System
7. คุณลักษณะ	ดูเหว่า	Information Technology Support
8. คุณลักษณะ	เลิศไกรเมธี	Accounting
9. คุณลักษณะ	แฉขุนทด	
10. คุณลักษณะ	หมั่นมั่ง	
11. คุณลักษณะ	เหมือนสุวรรณ	Finance
12. คุณลักษณะ	จันทวนนท์	Building
13. คุณลักษณะ	ทูลาสังห์	
14. คุณลักษณะ	ดีไทน์	
15. คุณลักษณะ	อุษโฆษิตสวัสดิ์	Legal
16. คุณลักษณะ	กุลลาบรัตน์	Warehouse & Distribution
17. คุณลักษณะ	พุดแดง	

จึงเรียนมาเพื่อทราบ ทั้งนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ออกประกาศเป็นต้นไป

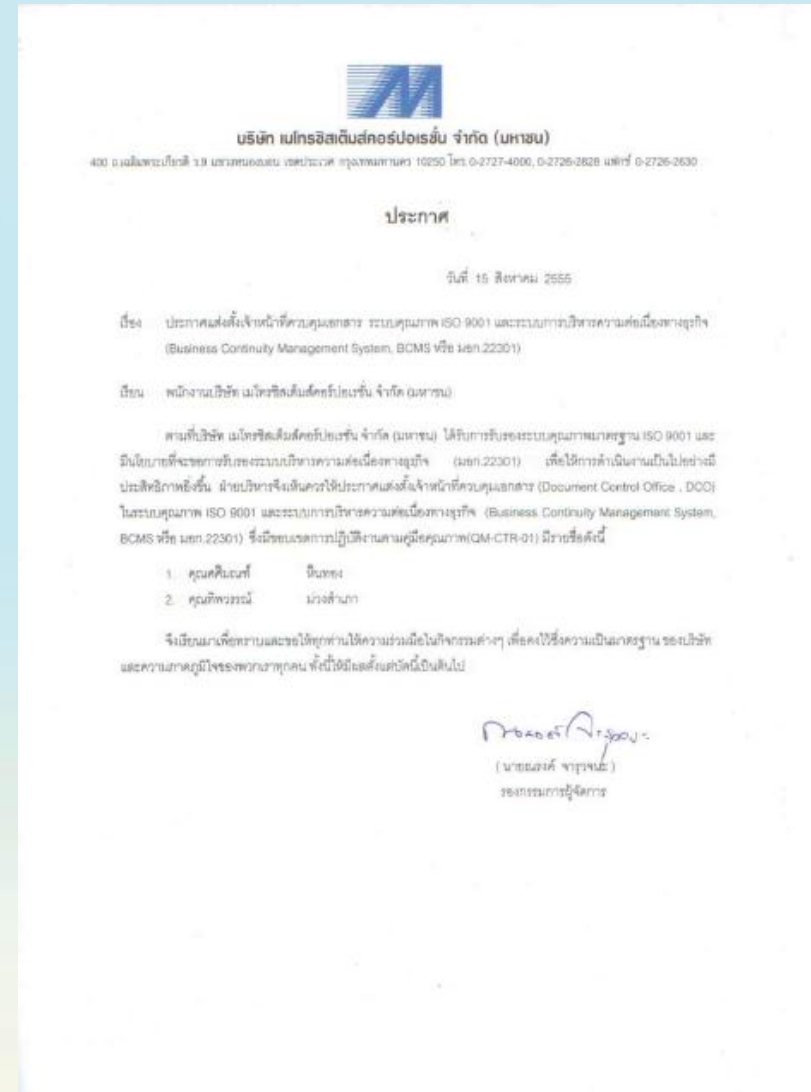

(นายสมศักดิ์ จาตุระ)
รองประธานกรรมการ



8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้งคณะทำงานระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีผลตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2555

Document Control Office (DCO)

1. คุณศศิมา หินทอง
2. คุณทิพวรรณ ม่วงลำเภา





9. อื่น ๆ