



Management Review

ครั้งที่ 2/2558

3 พฤศจิกายน 2558



วาระการประชุมครั้งที่ 2/2558

- วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2558
- วาระที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2559
- วาระที่ 3 Customer Complaint
- วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
- วาระที่ 5 การทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก
- วาระที่ 6 การฝึกอบรม
- วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
- วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
- วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 10 อื่น ๆ



วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2558



วาระที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2558

2.1 แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ธ.ค. 2558				ม.ค. 2559				ก.พ. 2559				มี.ค. 2559				เม.ย. 2559			
	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
E-Mail สอบถามเกณฑ์การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า																				
ขอข้อมูลจากระบบ DMAS																				
รับข้อมูลจากแต่ละ BU และเตรียมเอกสารแบบสำรวจ																				
ส่งจดหมายแจ้งลูกค้า																				
การติดตามการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์																				
การบันทึกข้อมูล Complaint และการติดตามแก้ไข																				
รายงานสรุปและรายละเอียดแนบท้าย																				

วาระที่ 3 Customer Complaint

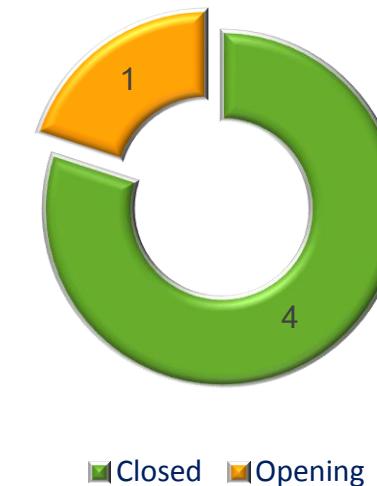
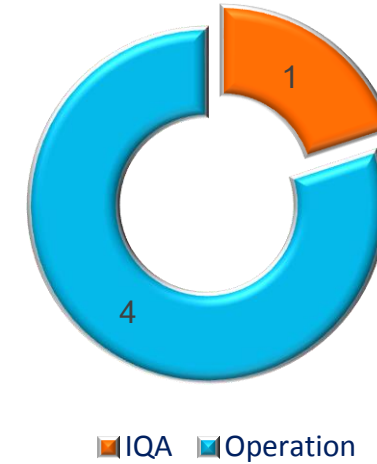
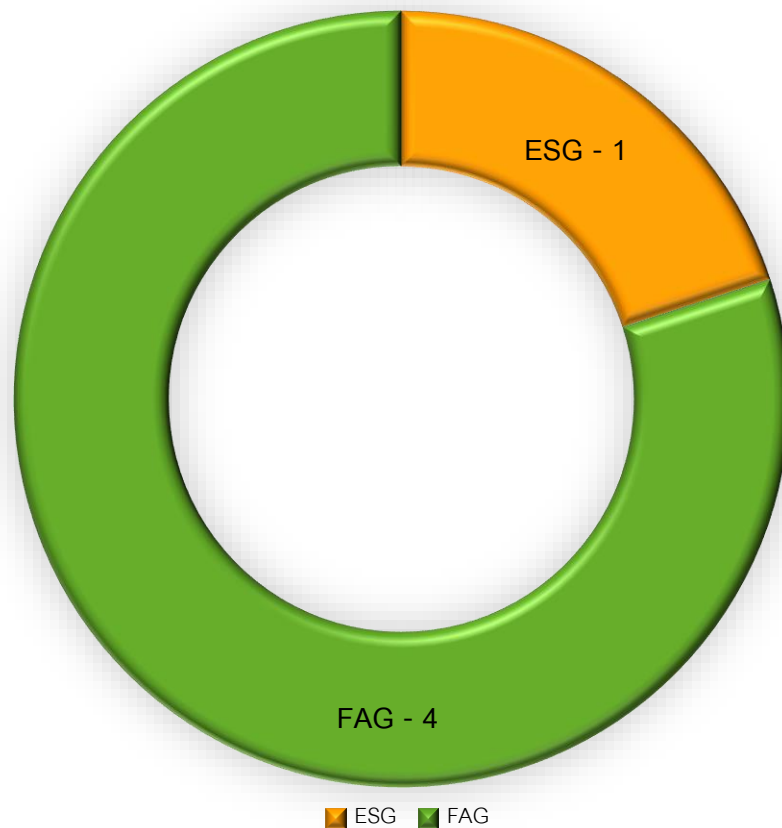
3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
ESG – Support (Systems I)	ลูกค้า บจ.แพชั่นฟู้ด ชื้อ MA 5 ปี แต่ได้รับบริการ 4 ปี	<ul style="list-style-type: none"> ■ แจ้งทาง IBM ออกหนังสือชี้แจง และเข้าชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมกับลูกค้า ■ เพิ่มการตรวจสอบของทีม System Engineer กับเจ้าหน้าที่ของ IBM
SIG - EBS	ลูกค้า บจ.เบสทีริน กรู๊ป แจ้งว่าวันหมดการรับประกันของอุปกรณ์ Firewall Paloalto PA 2000 ที่ MSC ระบุกับใน Certificate ไม่ตรงกัน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ชี้แจงปัญหาให้ลูกค้าทราบ ■ ฝ่ายขายได้ทำการมอบส่วนต่างการรับประกันของอุปกรณ์ เพิ่มเติมให้กับลูกค้า

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2008

4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ

จำนวน CAR / PAR ที่พบ 5 ฉบับ



วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2558

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
ISO Center	ไม่ปิด CAR / PAR ภายในระยะเวลาที่กำหนด (3 เดือน)	1. กำหนด KPI ในการติดตามและปิด CAR / PAR 2. ตั้งระบบการแจ้งเตือนการติดตามด้วยระบบ e-SMART

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
ESG - Admin	เอกสารล้าสมัย	Opening
Accounting, Finance	เอกสารล้าสมัย	<ul style="list-style-type: none"> ■ เรียกเอกสารจากระบบ e-SMART ■ สื่อสารภายในหน่วยงานทราบ
DTB	พนักงานจัดส่งแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อผู้บริหาร ของโลตัส	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประชุมร่วมกับ Outsource ทุกเดือน ■ สื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่าง ๆ

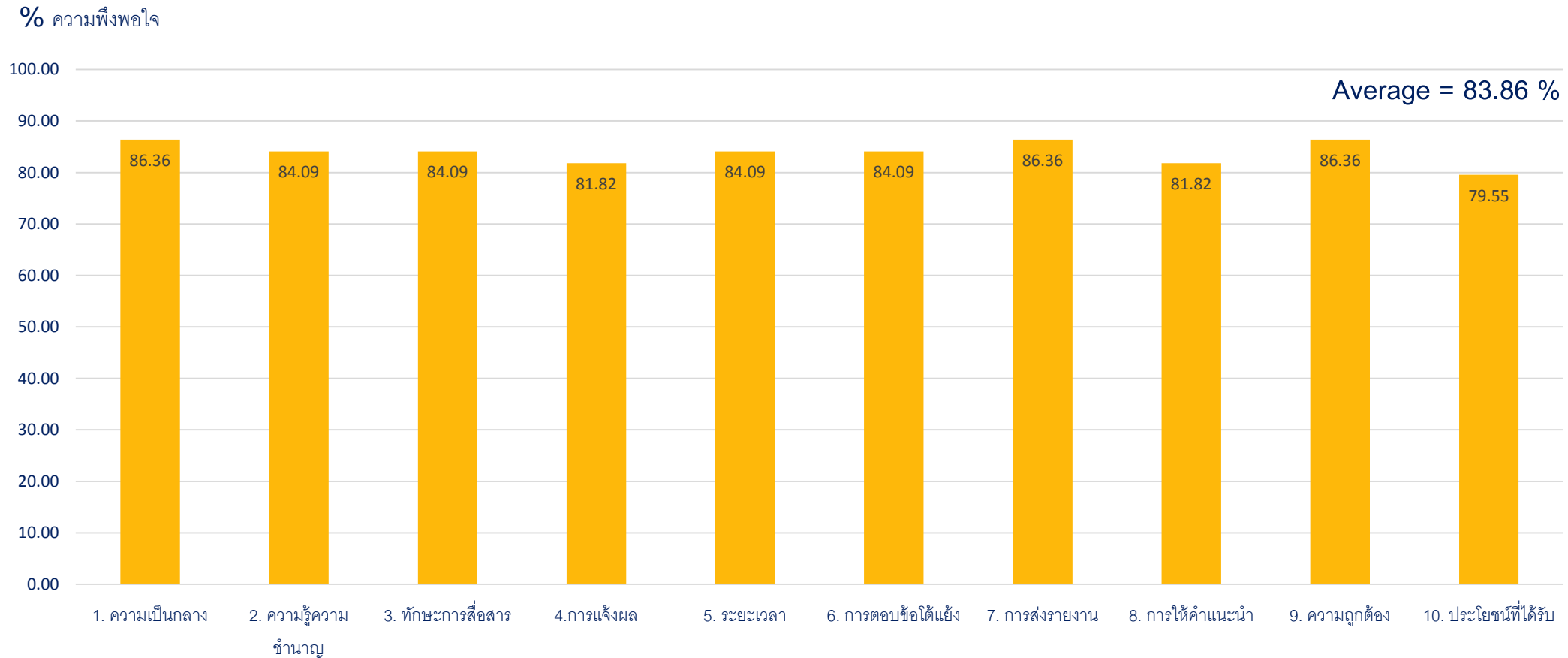
วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (Observations)
Training – BAL	<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรนำผลประเมินอาจารย์ผู้สอนมาสรุปในภาพรวมเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง ■ ควรกำหนดเกณฑ์พิจารณาอาจารย์ผู้สอนให้มีความชัดเจน เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการ
ESG – PCT	<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรกำหนดระยะเวลาติดตาม Job Order อย่างสม่ำเสมอ

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.3 ผลสำรวจความพึงพอใจ IQA Outsource ในการตรวจติดตาม 2/2558



IQA Outsource : บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด



วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

5.1 MSC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2558

หน่วยงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย มีดังนี้

- OSG – Sales, Marketing
- SIG – Solid Works, BCS
- FAG – Asset, Credit, WH(Receive), Legal, Building, ITS, BP



วาระที่ 6 การฝึกอบรม

พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

ณ 30 มิถุนายน 2557

- | | | |
|--|-----|-------|
| • จากการอบรมทั้งหมด | 765 | ครั้ง |
| • จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.- มิ.ย. 58
(พนักงานประจำ + Contract) | 838 | คน |
| • จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด | 340 | คน |

สรุปผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็น 40.57 % ของพนักงานบริษัทฯ



วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

7.1 การขอการรับรองของ MID

- บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด ขอเข้ารับการรับรองจาก Certify Body (Bureau Veritas Certification, BV) ระหว่างวันที่ 5 – 6 ตุลาคม 2558



วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

8.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

☐ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (ทุกไตรมาส)

- ✓ ครั้งที่ 1 อบรม 1/04/2558
- ✓ ครั้งที่ 2 อบรม 1/07/2558
- ✓ ครั้งที่ 3 อบรม 1/10/2558

☐ จัดอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ (พนักงานปัจจุบัน)

- ✓ การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจติดตาม (6/02/2558)
- ✓ วิธีการตอบ CAR / PAR ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (6/06/2558)
- ✓ วิธีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) (23-24/09/2558)
- ✓ เทคนิควิธีการเขียน PM / WI และการใช้ระบบ e-SMART (XX/12/2558)



วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล (ต่อ)

8.2 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2015

- ✓ Executive Board & Steering Committee
- ✓ Line Manager
- ✓ Operation



วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

วาระที่ 10 อื่น ๆ

Meeting Document

Management Review

Schedule Meeting in 2015

Thu	May 7 2015	10:00	F2 Room
Next Tue	Nov 3 2015	10:00	F1 War Room

Meeting Document > Management Review

เกี่ยวกับ Management Review ::

Management Review Document



การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

1/2559

พฤษภาคม 2559