



# Management Review

ครั้งที่ 1/2558

7 พฤษภาคม 2558



## วาระการประชุมครั้งที่ 1/2558

- วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2557
- วาระที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2557
- วาระที่ 3 Customer Complaint
- วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008
- วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน
- วาระที่ 6 การฝึกอบรม
- วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
- วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 10 อื่น ๆ

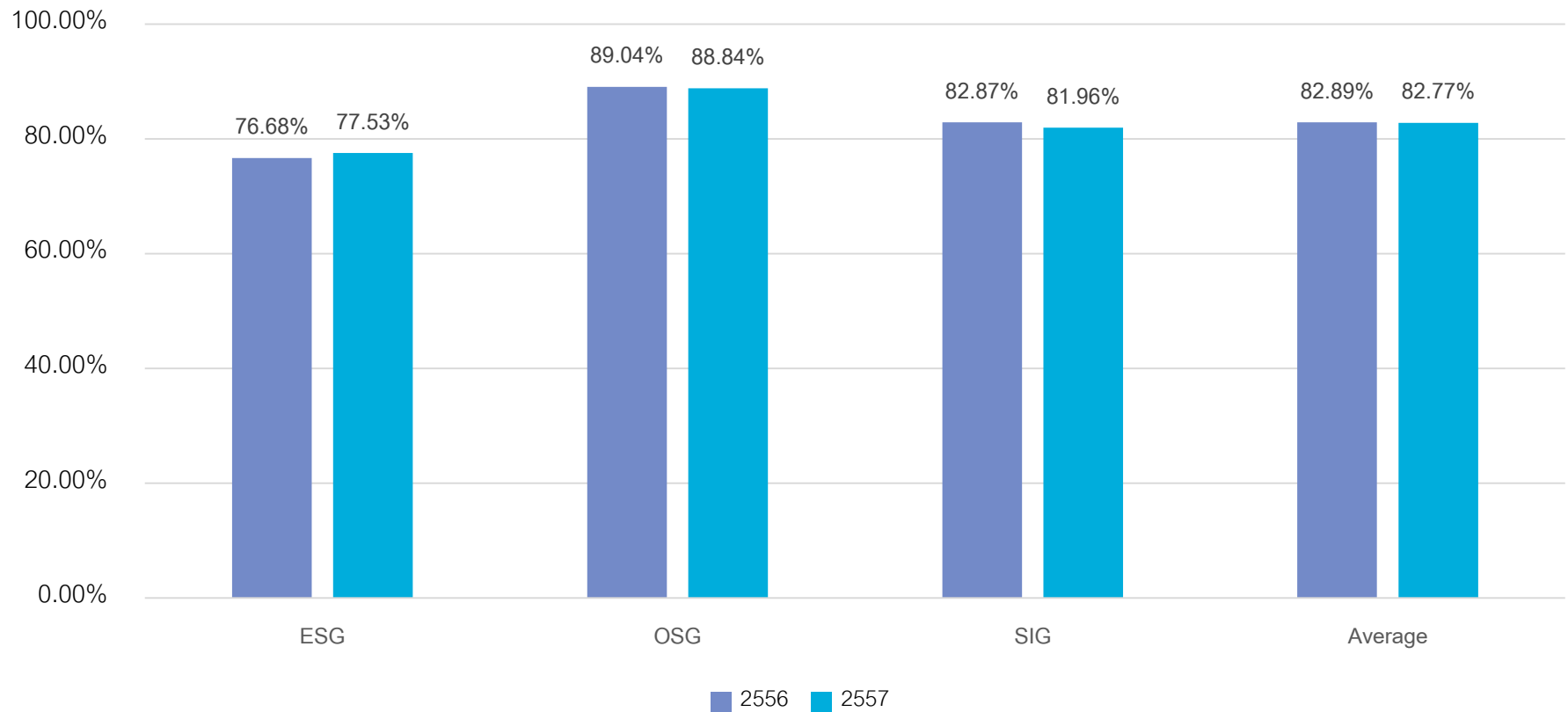


# วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 2/2557



## วาระที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2557

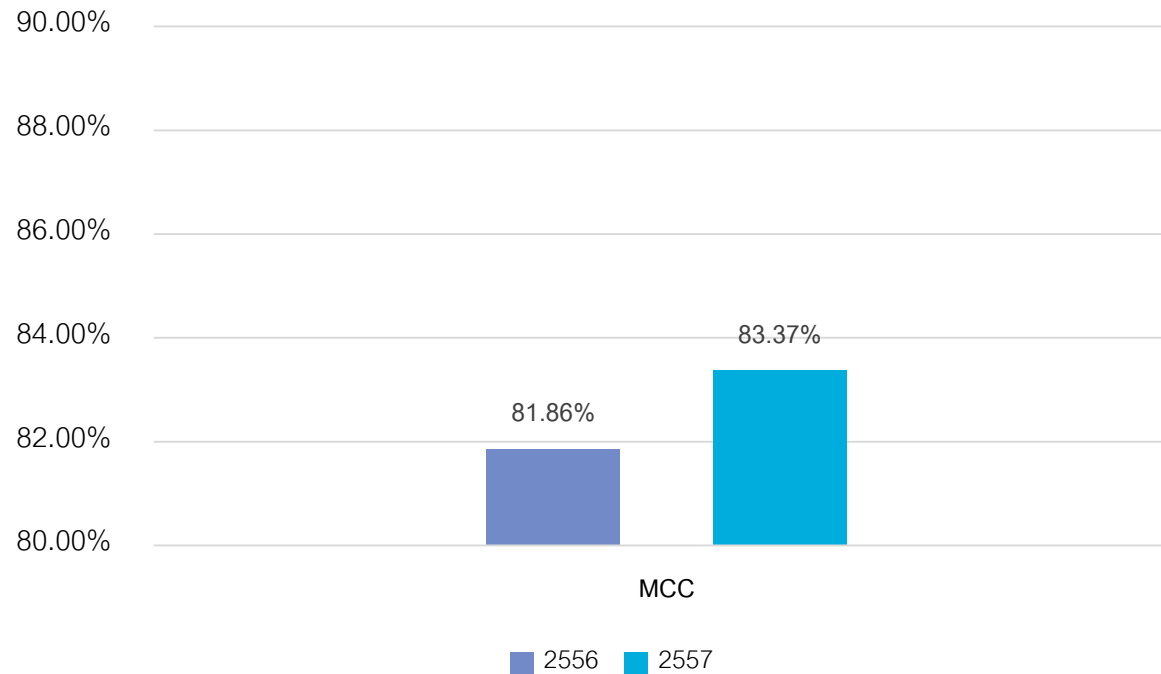
ผลสำรวจความพึงพอใจบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)





## วาระที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2557

### ผลสำรวจความพึงพอใจ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด





## วาระที่ 3 Customer Complaint

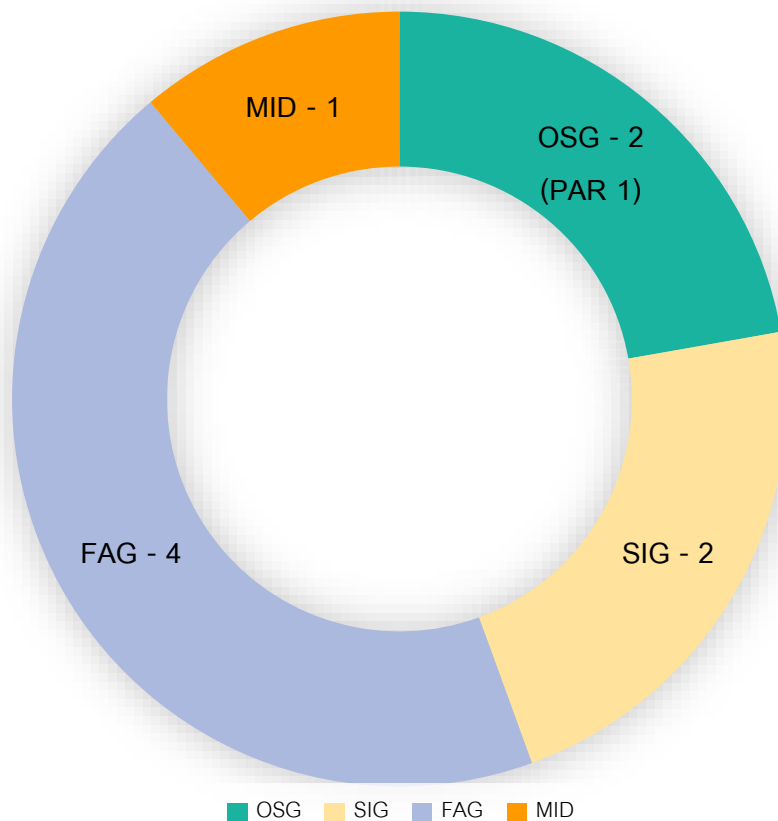
### 3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

บริษัท	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
MID	ลูกค้า แซสซิส เบรคส ออก PO ผิดบริษัท เมื่อออกใหม่ ทำให้กำหนดการจัดส่งสินค้า ล่าช้า	ฝ่ายขายชี้แจงกับลูกค้า และขออภัยลูกค้า ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

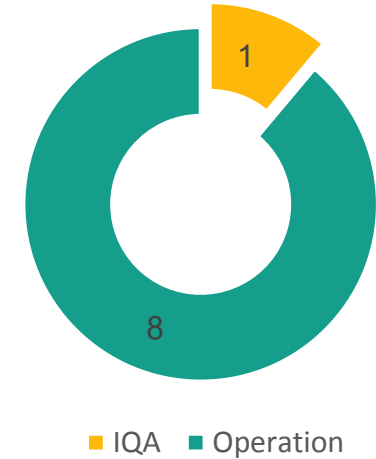
# วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2008

## 4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ

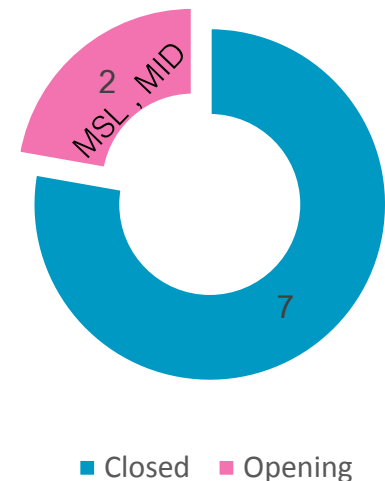
จำนวน CAR / PAR ที่พบ (ฉบับ)



พบโดย



สถานะ





## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

### 4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2558

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
SIG - EBS	ลูกค้า CPF ขอเลื่อนกำหนดส่งมอบ จากที่ระบุไว้ใน PO แต่ไม่พบข้อมูลบันทึกความต้องการของลูกค้า	เมื่อลูกค้าเปลี่ยนแปลงความต้องการ ต้องทำการบันทึกข้อมูลใน Sales App ทุกครั้ง



## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

### 4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
OSG – H/W (PAR)	พนักงานขายไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการขอ Credit	ตรวจสอบวงเงินและขอ Credit ลูกค้าก่อนการเปิดบิลทุกครั้ง
OSG - Private	จัดซื้อบริษัท ลี แอนด์ พุง ซื้อสินค้าใช้ส่วนตัว แต่พนักงานขายเข้าใจผิดว่าสั่งซื้อสินค้าในนามบริษัท	สอบถามข้อมูลลูกค้าก่อนให้ชัดเจนทุกครั้ง กรณีสั่งซื้อในนามบริษัทต้องมีใบสั่งซื้อจากลูกค้าและ e-mail แจ้งในหน่วยงาน
Accounting	OSG-MKT จัดโปรโมชั่นขายทรัพย์สิน แต่ฝ่ายบัญชีไม่ได้นำทรัพย์สินให้ ITS ปลด DOMAIN MSC ก่อนนำส่งให้ลูกค้า	จัดส่งสินค้าที่มีการปลด Domain MSC ให้กับลูกค้า และกำหนดขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการขายสินค้าที่เป็นทรัพย์สิน

## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

### 4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
FAG - WH&DTB	พนักงานจัดส่ง ส่งสินค้าให้ลูกค้าบริษัท โพลแมกซ์ ฟิลเทรชั่น ที่ป้อม รปภ.	กรณีไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าตามที่ระบุได้โดยตรง พนักงานจัดส่งต้องแจ้ง DTB-MSC เพื่อให้ฝ่ายขายติดต่อกับลูกค้า
FAG - WH&DTB	พนักงานขนส่ง แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับลูกค้าบริษัท พี.เอส.บี. จำกัด	บ. ภาควิชาพัฒนากล่าวตักเตือนพนักงาน และเข้าพบเพื่อขอโทษลูกค้า
FAG - AR	พนักงานวางบิล (Outsource) แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับลูกค้าบริษัท ไทยบรรจุกภัณฑ์และการพิมพ์ ขณะวางบิล	แจ้งบริษัท Outsource ทำจดหมายขอโทษลูกค้าและตักเตือนพนักงาน



## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

### 4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
SIG - MSL	เปิดบิลขายและจัดส่งสินค้าให้ บมจ.ปตท ล่าช้า ทำให้ MSC เก็บเงินล่าช้า (ยอดเงิน 54,029,355.95 บาท)	Opening
MID	ไม่เปิดบิลมัดจำให้ลูกค้าบริษัท Campura ทำให้หุดการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มและ ต้องเสียค่าปรับในการนำส่งล่าช้า	Opening

## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

### 4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (Observations)
ESG – Sales Group	ควรตรวจสอบกำหนดส่งสินค้าแต่ละรายการของ Supplier เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าทันตามกำหนด
MCC - System Engineer	ควรกำหนดแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่เป็น Requirement input ให้ง่ายต่อการทบทวนความถูกต้องของ BOM ที่ออกแบบ
MCC - System Engineer	ควรกำหนดวิธีการจัดเก็บคำร้องขอจากฝ่ายขายให้ชัดเจน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมิน KPI หรือใช้ในการทวนสอบอย่างถูกต้อง



## วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

### 5.1 MSC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2557

- ESG - Sales Group, Marketing, Presales & Admin.
- OSG - Private 1, Marketing
- SIG - Solution Services Sale (SSS Sale), Support Service (SD/ SRD)
- FAG - Credit, WH&DTB, Legal, Building, ITS

### 5.2 MCC: ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2557

- MCC - Sales



## วาระที่ 6 การฝึกอบรม

พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

- ☐ จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.- ธ.ค. 57                      831 คน  
(พนักงานประจำ + Contract)
- ☐ จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด                      630 คน

สรุปผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็น 76.17 % ของพนักงานบริษัทฯ



## วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ

### 7.1 การนำ Software มาใช้ในระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ

- ☐ บริษัท Magic Software
  - ✓ Kick off & Install – 13 May 2015

### 7.2 การแก้ไข/ จัดทำคู่มือคุณภาพ (QM)

- ☐ QM – MSC (*Done*)
- ☐ QM – MCC (*Done*)
- ☐ QM – MID



## วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

### 8.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ให้กับพนักงาน

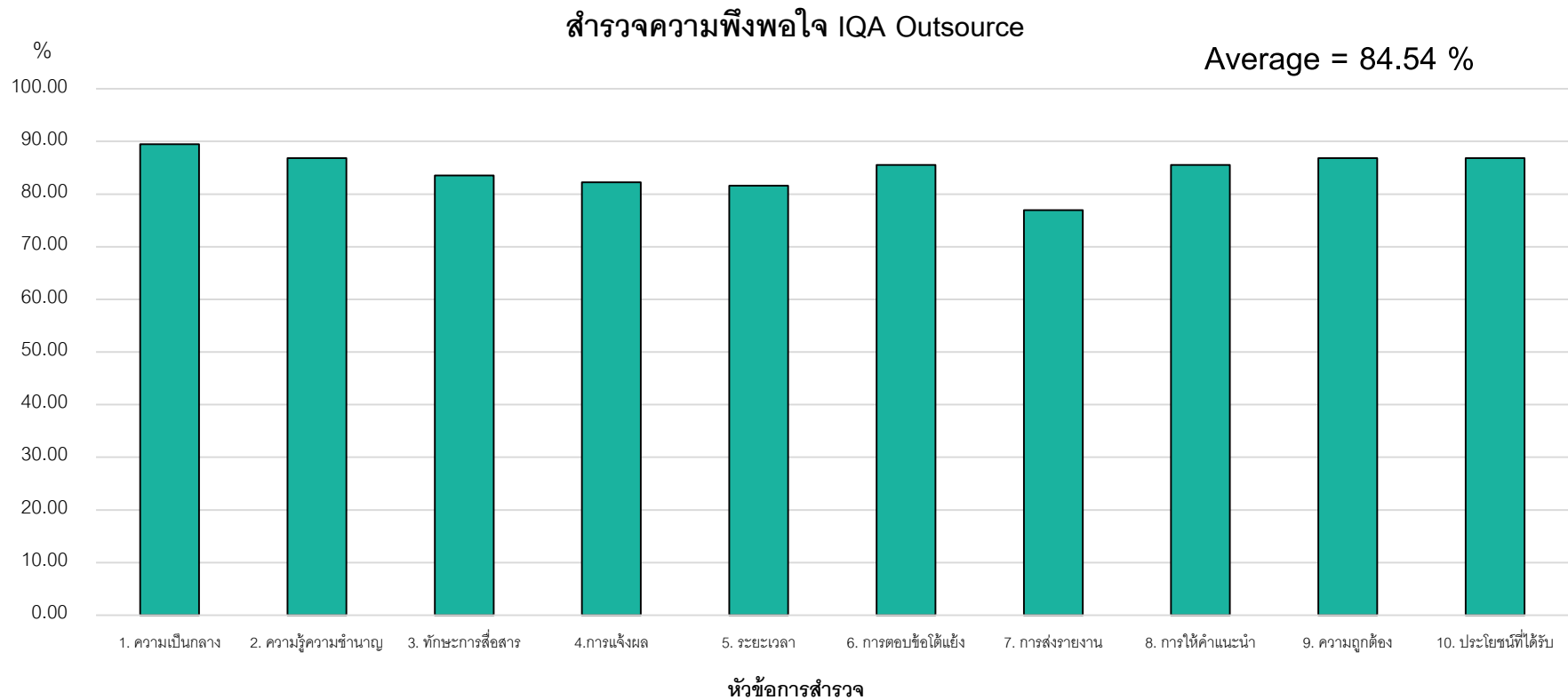
- ❑ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (ทุกไตรมาส)
  - ✓ ครั้งที่ 1 อบรม 1/04/2558
  - ✓ ครั้งที่ 2 อบรม 1/07/2558
  
- ❑ จัดอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ (พนักงานปัจจุบัน)
  - ✓ การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจติดตาม (6/02/2558)
  - ✓ วิธีการตอบ CAR / PAR ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (xx/06/2558)





# วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

## 9.1 การปรับเปลี่ยน IQA – Outsource



IQA Outsource - บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด



วาระที่ 10 อื่น ๆ



# การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

2/2558

ตุลาคม 2558