



## บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 02-7262555, 7274000

ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ		
รหัสเอกสาร	QM-CTR-01	จำนวนหน้า	25
แก้ไขครั้งที่	11	วันที่ประกาศใช้	07/02/2557

ผู้จัดทำ	นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ/ Business Process Manager
ผู้อนุมัติ	กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)
แผนก/ ส่วน/ ฝ่ายที่จัดทำ	ฝ่าย Business Process
ฝ่าย/ ส่วน/ แผนกที่เกี่ยวข้อง	บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
ผู้ทบทวน	นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ/ ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)

### ตารางบันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	เลขที่ใบขออนุมัติ	รายละเอียด
00	23/05/2546	087/2546	เอกสารใหม่
01	05/09/2546	095/2546	
02	03/05/2547	035/2547	
03	01/11/2547	132/2547	
04	19/08/2548	091/2548	
05	01/07/2549	062/2549	1. ปรับปรุงทั้ง QM เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เช่น เพิ่มฝ่าย NSG 2. ตัดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของทุกฝ่าย โดยให้ตรวจสอบใน Job description แทน 3. ตัดเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายชื่อ PM&WI ออก
06	28/01/2551	006/2551	Review ทั้ง QM
07	01/02/2551	011/2551	แก้ไขเอกสารตามรายงานของ SGS เพื่อปรับปรุงก่อนการต่อ Certification โดยรายละเอียดการแก้ไขตาม Stage 1 Audit Report
08	22/12/2552	055/2552	แก้ไขแผนผังองค์กร : โอน NSG ไปรวมกับ SIG-EBS และเปลี่ยน Version จาก ISO9001:2000 เป็น ISO9001:2008
09	09/09/2553	056/2553	เพิ่ม Scope ของบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
10	10/01/2557	001/2557	1. แก้ไข Organization และ Matrix ให้ตรงกับปัจจุบัน 2. แก้ไขตำแหน่งตัวแทนฝ่ายบริหารจากเดิม MR เป็น QMR 3. แก้ไขโครงสร้างระบบเอกสาร ระดับ 4 จากแบบฟอร์มเป็นเอกสารสนับสนุน 4. แก้ไข Business Flow ให้ตรงกับปัจจุบัน 5. แก้ไข/ เปลี่ยนแปลง/ เพิ่มเติมหน่วยงานกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ 6. แก้ไขข้อมูลการอ้างอิงจากการระบุชื่อเอกสารเป็นอ้างอิงจาก MSC Portal

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางบันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	เลขที่ใบขออนุมัติ	รายละเอียด
11	07/02/2557	011/2557	1. ยกเว้นข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม ในขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพภายในบริษัทฯ 2. แก้ไข ข้อ 13.3 – Managed Service ระบุเป็นหน่วยงานที่นอกเหนือขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 3. แก้ไข ข้อ 13.4-2 ระบุผู้รับจ้างช่วง (Outsource) ในงานจัดส่ง (Distribution) 4. แก้ไข ตาราง System structuring for ISO 9001:2008 ข้อ 7.6

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 1 : 25

### สารบัญ

1	ข้อมูลทั่วไปของบริษัท (General)	3
2	เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	3
3	คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and Definition)	4
4	ขอบเขตระบบบริหารงานคุณภาพ (Scope)	4
5	การควบคุม การแจกจ่าย และการแก้ไข (Control of Document)	4
6	นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)	5
7	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Responsibility Management)	6
	7.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)	6
	7.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Focus)	6
	7.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)	6
	7.4 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)	7
	7.5 การวางแผน (Planning)	7
8	การจัดการทรัพยากร (Resource Management)	8
9	ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibilities and authority)	8
	9.1 คณะกรรมการประชุมทบทวนระบบ ISO (Steering Committee)	9
	9.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR)	9
	9.3 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)	9
10	แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and Matrix)	10
11	โครงสร้างของระบบเอกสาร (Document Structure)	14
12	กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business Flow)	15



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 2 : 25

### สารบัญ

13	กิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ	19
13.1	Enterprise Systems Group (ESG)	19
13.2	Office Supplies Group (OSG)	20
13.3	Solutions Integration Group (SIG)	20
13.4	Finance & Administration (FA)	22
13.5	บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (MCC)	23
14	การจัดเก็บบันทึก (Control of Record)	24
15	การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)	24
16	การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non Conforming Product & Service)	24
17	การจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint)	24
18	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า (Customer Satisfaction)	25
19	การปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกันปัญหา (Corrective and Preventive Action)	25
20	การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)	25
21	เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	25



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 3 : 25

### 1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท (General)

- บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2529 ด้วยทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ในปี พ.ศ. 2538 โดยจดทะเบียนเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปัจจุบันได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 360 ล้านบาท ประกอบธุรกิจหลักประเภทตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์สำนักงาน ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และมีความต้องการที่จะนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนี้

#### 1.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Enterprise Systems Group, ESG)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ขนาดกลาง พีซี อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ระบบค้ำปลัก เครื่องพิมพ์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่

#### 1.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (Office Supplies Group, OSG)

จำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ขนาดเล็ก กล้องถ่ายรูป และเครื่องโปรเจ็คเตอร์ เป็นต้น ผ่านระบบการขายแบบเทเลมาร์เก็ตติ้ง (Telesales) และระบบการขายแบบ e-Procurement ผ่านเว็บไซต์ [www.metro-supplies.com](http://www.metro-supplies.com)

#### 1.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (Solutions Integration Group, SIG)

จำหน่ายซอฟต์แวร์โซลูชันที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกระบวนการดำเนินธุรกิจ อาทิ ซอฟต์แวร์อีอาร์พี ซอฟต์แวร์เพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ซอฟต์แวร์การจัดการงานเอกสารและระบบ Workflow โซลูชันด้านความปลอดภัยของเครือข่ายและข้อมูล โซลูชันด้านระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีไอพี รวมถึงบริการไอทีประเภทต่าง ๆ เช่น บริการระบบสำรองฉุกเฉิน บริการโฮสติ้ง และบริการฝึกอบรม เป็นต้น

บริษัทฯ มีศูนย์ฝึกอบรมอยู่ 3 แห่งคือ

1. ศูนย์ฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่ เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
2. Bangkok Advanced Learning เลขที่ 979/27-31 อาคารเอส เอ็ม ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ และ
3. IBM Envisioning Center เลขที่ 888/15-17 ซ้างอาคารมหาทุนพลาซ่า ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

- บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd. , MCC) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2552 ประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง รวมทั้งซอฟต์แวร์ ผ่านผู้ค้าระบบคอมพิวเตอร์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ (Industry Solution Reseller) และตัวแทนจำหน่ายที่เป็น System Integrator หรือ SI ในตลาดไอที

### 2. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “Quality Management System Requirement”

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก๊ว หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 4 : 25

### 3. คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and Definition)

คำศัพท์ ที่ใช้ในระบบการบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ ให้ยึดถือความหมายตามที่กำหนดไว้ใน ISO 9001:2008 “Quality Management System Fundamental and Vocabulary”

### 4. ขอบเขตระบบบริหารงานคุณภาพ (Scope)

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ครอบคลุมถึงการให้บริการจำหน่ายสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงการให้บริการในด้านวางระบบและให้บริการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ/ หรือสำนักงานชั่วคราว และการให้บริการระบบ Hosting ของบริษัทฯ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่บริษัทของลูกค้า เป็นต้น โดยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้นข้อกำหนด 7.5.2 ว่าด้วยเรื่องการรักษากระบวนการและข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม (เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีเครื่องมือตรวจวัด) นอกจากนี้บริษัทยังมีการติดตามการให้บริการและตรวจวัดผลการให้บริการแก่ลูกค้า ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าปีละ 1 ครั้ง

ในการให้บริการของบริษัทฯ ได้มีการจ้างผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วงให้ดำเนินการแทน เช่น การส่งสินค้าของแผนกจัดส่ง (Distribution) การทำ Maintenance Services (MA) ของฝ่าย ESG รวมทั้งการทำการบำรุงรักษาโครงสร้างอาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งแผนกที่รับผิดชอบได้มีการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพและมาตรฐานของบริษัทฯ

### 5. การควบคุม การแจกจ่าย และการแก้ไข (Control of Document)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการบริหารงานในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด เป็นระบบที่มีความเป็นจริงสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ และวัดผลได้ สามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ถือเป็นเอกสารสิทธิของบริษัท แต่เพียงฝ่ายเดียว ส่วนในด้านการปฏิบัติว่าด้วยการควบคุม การแจกจ่าย การแก้ไข การคัดลอกหรือสำเนาไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้ “คู่มือคุณภาพ” ของบริษัทฯ ได้รับทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติต่อ “คู่มือคุณภาพ” ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น “ข้อห้าม” และ “ข้อปฏิบัติ” ไว้ดังนี้

- a) ผู้ที่ได้รับเอกสารฉบับนี้ของบริษัทฯ ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับทั้งในรูปแบบและเนื้อหา

**ห้าม** นำไปคัดลอกจัดทำเป็นสำเนา หรือเปิดเผยแม้เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์ และวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น โดยมีได้รับอนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR) ก่อน

- b) การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” ให้กับผู้มีสิทธิรับ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูลอย่างมีพื้นฐานตามที่ได้กำหนดไว้



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 5 : 25

- c) การทบทวน “คู่มือคุณภาพ” เนื่องจากระบบบริหารงานคุณภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ เป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการทบทวน “คู่มือคุณภาพ” อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ด้วยการนำเสนอของตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ในรูปแบบของคณะกรรมการทบทวน โดยมีกรรมการบริหารของบริษัทฯ ร่วมพิจารณา ผลจากการทบทวนหากมีการแก้ไข “คู่มือคุณภาพ” ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริหารของบริษัทฯ ก่อนนำไปประกาศใช้
- d) ทางบริษัทฯ สามารถเรียกคืน “คู่มือคุณภาพ” จากผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ถือครองอยู่ได้ เมื่อมีเหตุผลอันสมควร
- e) การควบคุม การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” แจกจ่ายให้กับแผนกต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้ใน “คู่มือคุณภาพ” และผู้บริหารของบริษัทฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เห็นสมควร และกำหนดไว้ใน Distribution List

### 6. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

เพื่อมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ ขึ้น โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ และความต้องการของลูกค้าซึ่งนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด มีดังนี้

### "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

#### ถูกต้อง

คำว่า “ถูกต้อง” หมายถึง การบริการ/ สินค้าตรงตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถวัดผลและประเมินได้จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดส่งสินค้า/ บริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

#### ตรงเวลา

คำว่า “ตรงเวลา” หมายถึง การส่งสินค้า/ บริการให้ตรงตามเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีการติดตามการส่งสินค้า/ บริการอย่างต่อเนื่อง

#### มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำว่า “มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานของบริษัทฯ จึงได้มีการสรุปข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของทุกแผนก สรุจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและมีการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพภายในทุก 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งผลจากการทำงานจะถูกนำมาพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้เน้นการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับนโยบายคุณภาพโดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 6 : 25

เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจนโยบายคุณภาพที่กำหนดอย่างทั่วถึง ผู้บริหารจึงได้มีประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน โดยบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2546 และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2553

### 7. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Responsibility Management)

#### 7.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพที่จัดตั้งขึ้นไปสู่การปฏิบัติภายในบริษัทฯ ให้เกิดผล รวมถึงการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว กรรมการบริหาร ในฐานะผู้บริหารระดับสูงจึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 7.1.1 มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรภายในบริษัทฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า หรือกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
- 7.1.2 จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้บุคลากรในบริษัทฯ ให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- 7.1.3 ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้วัตถุประสงค์คุณภาพบรรลุผล
- 7.1.4 ดำเนินการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 7.1.5 ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหาร มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการทบทวนโดยผู้บริหาร

#### 7.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Focus)

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการพิจารณากำหนด และสนองตอบไปในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ทั้ง End User, Dealer และให้บรรลุถึงเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ผู้บริหารได้กำหนดให้มีกิจกรรมในการเสาะหาข้อมูล ความพึงพอใจ และความคาดหวัง ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อความเป็นไปได้ในการนำ ความคาดหวังหรือปัญหาที่พบมาปรับเปลี่ยนการทำงานในองค์กร โดยจะพิจารณาถึงภาพรวมทางธุรกิจ ทิศทางขององค์กรความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีทิศทางการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม โดยสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และมีเป้าหมายที่ตรงกันในการทำงาน

#### 7.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

เพื่อให้บุคลากรในบริษัทฯ ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีระบบการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- 7.3.1 นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการสรุปประสิทธิผล
- 7.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 7 : 25

7.3.3 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

7.3.4 การร้องเรียนจากลูกค้าและผลการแก้ไข (Customer Complaint and Corrective Action)

7.3.5 ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

7.3.6 กฎหมาย, ข้อกำหนด, บทบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าว โดยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เช่น การตีตประกาศและ/ หรือการประชุมแจ้งข่าวสารข้อมูลให้พนักงานทราบ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) เพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

### 7.4 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยในแต่ละครั้ง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับตัวแทนของแผนกต่างๆ เพื่อสรุปผลการประชุมนำเสนอเข้าการประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ, นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำ และปฏิบัติตาม "ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร" และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการประชุมไว้ สำหรับปัจจัยที่จำเป็นในการประชุม มีดังนี้

7.4.1 ผลการตรวจติดตามทั้งภายใน และภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.2 ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ ความพึงพอใจของลูกค้า

7.4.3 ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า

7.4.4 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันของระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.5 การติดตามผลการปฏิบัติการจากการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา

7.4.6 การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

7.4.7 การทบทวนความเหมาะสมและทันสมัยของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายของแผนกต่างๆ รวมทั้งระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) เป็นต้น

7.4.8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ซึ่งหัวข้อต่างๆ จะถูกกำหนดไว้เป็นวาระการประชุม และดำเนินการประชุมตามวาระดังกล่าว เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO) จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุถึงแนวทางการตัดสินใจ การดำเนินการแก้ไขหรือการป้องกันหรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ได้จากสรุปการประชุม

### 7.5 การวางแผน (Planning)

#### 7.5.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ของบริษัทฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ โดยจะมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ ซึ่งได้กำหนดการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวน โดยผู้บริหาร ตาม "ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร (Management Review)"



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 8 : 25

ผู้บริหารมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) นำไปดำเนินการให้ผู้บริหารของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ในแผนกของตนให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของบริษัทฯ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามทุก 6 เดือน และเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างทั่วถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงได้มีการประกาศและสื่อสารโดยวิธีการประกาศและติดป้ายไว้ตามอาคารต่างๆ และกำหนดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงาน

### 7.5.2 การวางแผนระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System Planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารงานคุณภาพรวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารได้กำหนดให้ผู้จัดการแต่ละแผนก กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพของแต่ละแผนก ซึ่งแนวทางนี้จะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก รวมถึงเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนดแนวทางในการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างชัดเจน กำหนดการแก้ไขและการป้องกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานหรือระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารงานคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

## 8. การจัดการทรัพยากร (Resource Management)

กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทฯ ต้องมีการกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการนำระบบไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ รวมทั้งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ มีการอบรมและประเมินผล และบุคลากร ต้องมีความตระหนักถึงการดำเนินงานและวัตถุประสงค์คุณภาพ

นอกจากนี้ ต้องมีการจัดเตรียมและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่าย เน็ตเวิร์ค สาธารณูปโภค ระบบขนส่งต่าง ๆ และระบบการสื่อสาร เป็นต้น มีการควบคุมสภาพแวดล้อมที่จำเป็นและที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการลูกค้า ตามความเหมาะสมต่อการให้บริการแต่ละประเภท

## 9. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibilities and authority)

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการของแต่ละฝ่ายแล้วมอบหมายให้ผู้ดำเนินการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาลงโทษ โดยให้จัดทำผังองค์กรแสดงสายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน

สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้กำหนดเป็นรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลงประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไข แผนผังองค์กร (Organization Chart), รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และแจ้งให้บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องทราบ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 9 : 25

### 7.1 คณะกรรมการประชุมทบทวนระบบคุณภาพ (Steering Committee)

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประชุมทบทวนระบบคุณภาพ (Steering Committee) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ร่วมกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และเป้าหมายของบริษัทฯ
- ควบคุมและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด
- ติดตาม ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เข้าร่วมในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review)

### 9.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR) กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ ได้มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- รักษาระบบบริหารงานคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีการแนะนำและให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจกับระบบบริหารงานคุณภาพให้ตรงกัน
- ดำเนินการให้มีการนำระบบไปปฏิบัติและดำรงไว้
- ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบ ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

เพื่อให้การทำงานของตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดอำนาจและวาระของตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ไว้ดังนี้

- ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร
- มีอำนาจในระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ผู้บริหารกำหนด
- มีหน้าที่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)
- ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพ

### 9.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- ควบคุมการแจกจ่ายและจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ปฏิบัติงานทางด้านเอกสารส่วนกลางที่ใช้ในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินงาน Internal Quality Audit, Management Review, Corrective Action, Preventive Action, Non Conforming Product/ Service ให้กับหน่วยงานต่างๆ และตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ทำการรวบรวมข้อมูลและทำหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับ Internal Quality Audit, Management Review, Corrective Action, Preventive Action, Non Conforming Product / Service



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

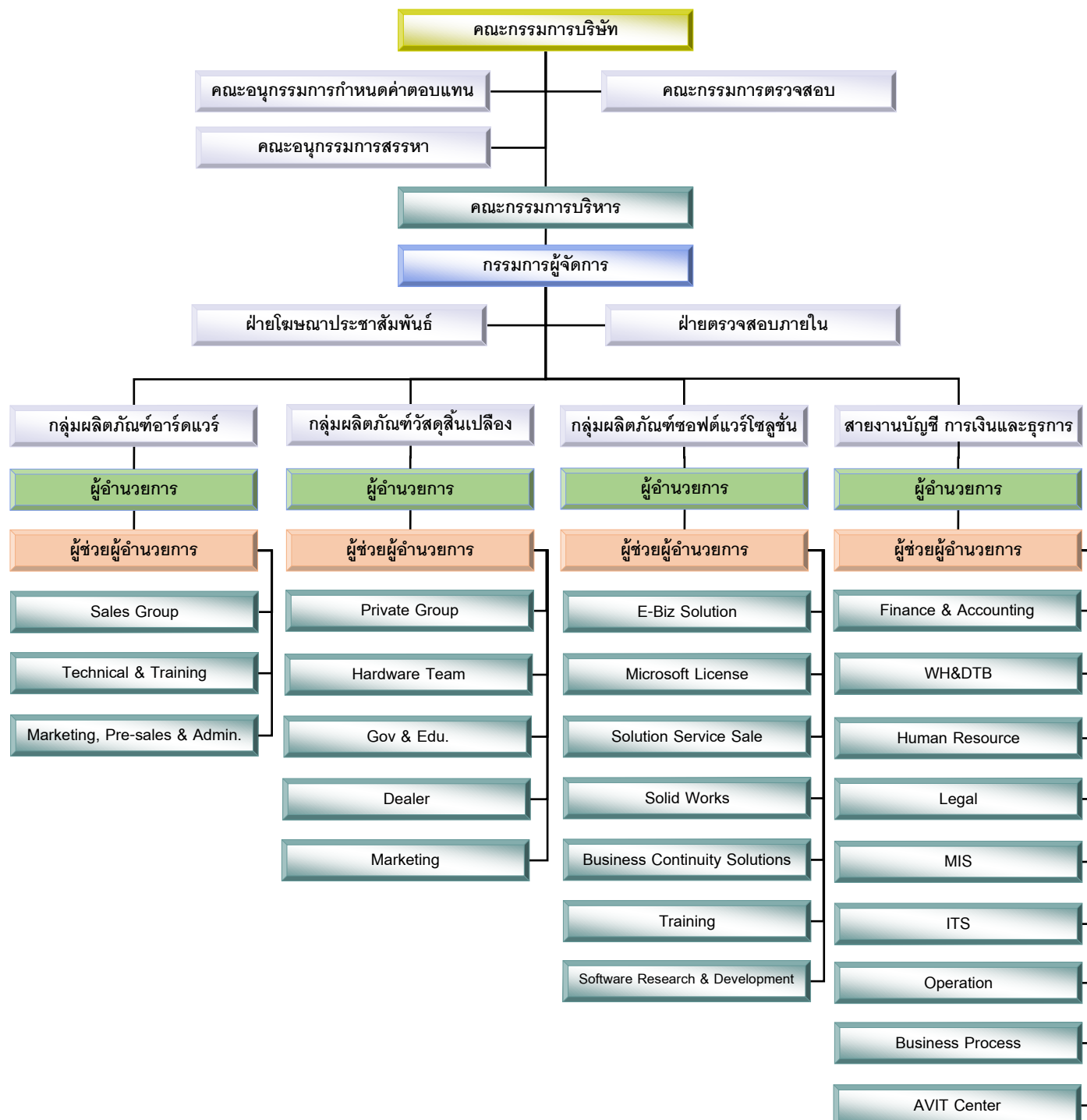
REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 10 : 25

### 10. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization Chart and Matrix)

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



กรณีมีข้อสงสัยต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

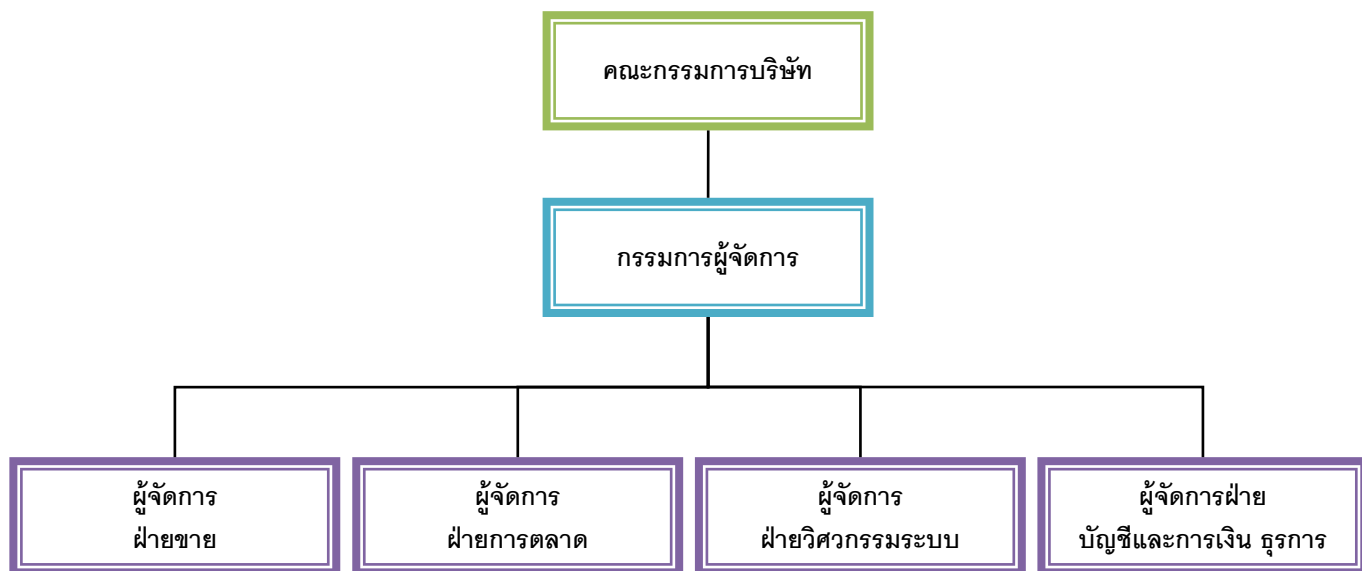
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 11 : 25

### บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



# QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 12 : 25

## System Structuring for ISO 9001 : 2008

Determination of product requirement		MCC			ESG						OSG		SIG								FA				COC & Business Process	QMR	Top Management	Support Documents Required							
		Sales/ Support	Admin	Marketing & Presale	Sales Group	Technical Support (251-254)	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presale	Sales	Marketing & Adm.	E-Biz Solution	Microsoft License	SSS-Sale	SSS-MS Solution	SSS-Solution Development	Solid Works	Business Continuity Solutions	Training	SW Research Development	WH&DTB	MIS	ITS					HR	CRC					
4.1	General requirements (ข้อกำหนดทั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
4.2	Documentation requirements (ข้อกำหนดด้านเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
4.2.1	General (Type of documentation) (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
4.2.2	Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	QM		
4.2.3	Control of documents (การควบคุมเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	PM		
4.2.4	Control of quality records (การควบคุมบันทึก)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	PM		
5.1	Management commitment (ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	QM	
5.2	Customer focus (การให้ความสำคัญกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	
5.3	Quality Policy (นโยบายคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	QM	
5.4.1	Quality Objectives (วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	QM	
5.4.2	Quality planning (การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5.5.1	Responsibility and authority (อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	k	/	/	
5.5.2	Management representative (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	QM	
5.5.3	Internal communication (การสื่อสารภายในองค์กร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	/	/	
5.6	Management Review (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	/	/	PM
5.6.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	
5.6.2	Review input (ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	
5.6.3	Review output (ผลลัพธ์จากการทบทวน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	
6.1	Provision of resources (การสรรหาทรัพยากร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	
6.2.1	General (Competence) (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.2.2	Competence, awareness, training (ขีดความสามารถความตระหนักและการฝึกอบรม)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.3	Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน)	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	/	k	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.4	Work environment (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





# QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 13 : 25

## System Structuring for ISO 9001 : 2008

Determination of product requirement		MCC			ESG						OSG		SIG										FA				CRC	DCO & Business Process	QMR	Top Management	Support Documents Required		
		Sales/ Support	Admin	Marketing & Presale	Sales Group	Technical Support (251-254)	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presale	Sales	Marketing & Adm.	E-Biz Solution	Microsoft License	SSS-Sale	SSS-MS Solution	SSS-Solution Development	Solid Works	Business Continuity Solutions	Training	SW Research Development	WH&DTB	MIS	ITS	HR								
7.1	Planning of product relization (การวางแผนการผลิต/ การให้บริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7.2.1	Identification of customer requirements (การพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7.2.2	Review of product requirements (การทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	k	k	k	k	k	/	k	k	k	k	k	k	k	k	k	k	k	k	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.2.3	Customer communication (การสื่อสารกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7.3	Design/ Development (การออกแบบและการพัฒนา)				k													k		k		k											
7.4	Purchasing (การจัดซื้อ)	/	/	k	/	/	/	k	k	k		k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.4.1	Purchasing process (Selection & evaluation) (กระบวนการ การจัดซื้อ)	/	/	k	/	/	/	k	k	k		k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.4.2	Purchasing information (ข้อมูลการจัดซื้อ)	/	/	k	/	/	/	k	k	k	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.4.3	Verification of purchased product (การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ)	/	/	k	/	/	/	k	k	k	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.5.1	Production and service control (การควบคุมการผลิตและบริการ)	/	/	k	/	k	k	k	k	k	/	k	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	k	k	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.5.2	Validation of processes (การรับรองกระบวนการ)																																
7.5.3	Identification and tracability (การขึ้นบ่งและการสอบกลับ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7.5.4	Customer property (ทรัพย์สินของลูกค้า)							k													k												
7.5.5	Preservation of product (การถนอมรักษาสินค้า)							k				/	/	/	/		/		k	k													
7.6	Control of monitoring and measuring devices (การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม)																																
8.2.1	Customer satisfaction (ความพึงพอใจของลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k						
8.2.2	Internal audits (การตรวจติดตามภายใน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8.2.3	Monitoring and Measurement of process (การเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8.2.4	Monitoring and measurement of product (การเฝ้าติดตามและตรวจวัดผลิตภัณฑ์)				k	k	k											k		k	k	k											
8.3	Control of nonconformity (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	PM
8.4	Analysis of data (การวิเคราะห์ข้อมูล)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8.5.1	Planning for continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8.5.2	Corrective action (การปฏิบัติการแก้ไข)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	k	/	k	/	/	/	/	PM
8.5.3	Preventive action (การปฏิบัติการป้องกัน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	PM

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

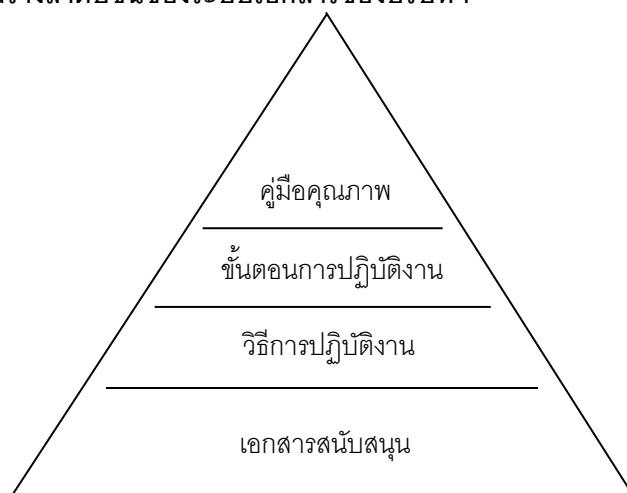
หน้า 14 : 25

### 11. โครงสร้างของระบบเอกสาร (Document Structure)

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรโดยพิจารณาจากความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม เอกสารในระบบคุณภาพต้องสามารถอ้างอิงได้ตลอดเวลาเพื่อนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เอกสารในระบบคุณภาพของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- เอกสารคู่มือคุณภาพ : Quality Manual (QM) คือ เอกสารที่บ่งบอกถึงนโยบายคุณภาพและโครงสร้างของระบบคุณภาพ ความสัมพันธ์ และหน้าที่รับผิดชอบของกิจกรรมหลักตามข้อกำหนด ISO 9001:2008
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน : Procedure Manual (PM) คือ เอกสารที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการติดต่อประสานงานระหว่างแผนก หรือฝ่ายในบริษัทฯ
- เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน : Work Instruction (WI) คือ เอกสารที่แจกแจงรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละงานของแผนกใดแผนกหนึ่ง
- เอกสารสนับสนุน : Support Document (SD) คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ เช่น แบบฟอร์ม (Form, FM) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้บันทึกเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานสำหรับใช้อ้างอิงหรือนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของระบบคุณภาพว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

#### แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นของระบบเอกสารของบริษัทฯ



เอกสารภายนอก ที่มีการนำมาใช้อ้างอิงการทำงานของบริษัทฯ แม้ว่าจะไม่ใช่อเอกสารที่บริษัทฯ สามารถควบคุมถึงการเปลี่ยนแปลงได้เองเหมือนเช่นเอกสารที่จัดทำขึ้นภายใน แต่ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในระบบเอกสารที่บริษัทฯ จะต้องทำการควบคุมให้พนักงานได้ใช้งานเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องก็สามารถที่จะได้เอกสารประกอบการทำงานที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน

ในการป้องกันปัญหาเพื่อมิให้เกิดขึ้น บริษัทฯ จะต้องมีการสร้างความเข้าใจในการใช้งานเอกสาร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานในบริษัทฯ เข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามเอกสารขั้นตอนในระบบคุณภาพดังกล่าว

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกของบริษัทฯ จะต้องมีการประชุมหรืออบรมเพื่อชี้แจงการปฏิบัติงานตามเอกสารขั้นตอนในระบบคุณภาพให้เข้าใจก่อนที่จะมีการประกาศใช้ทุกครั้ง

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก๊ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

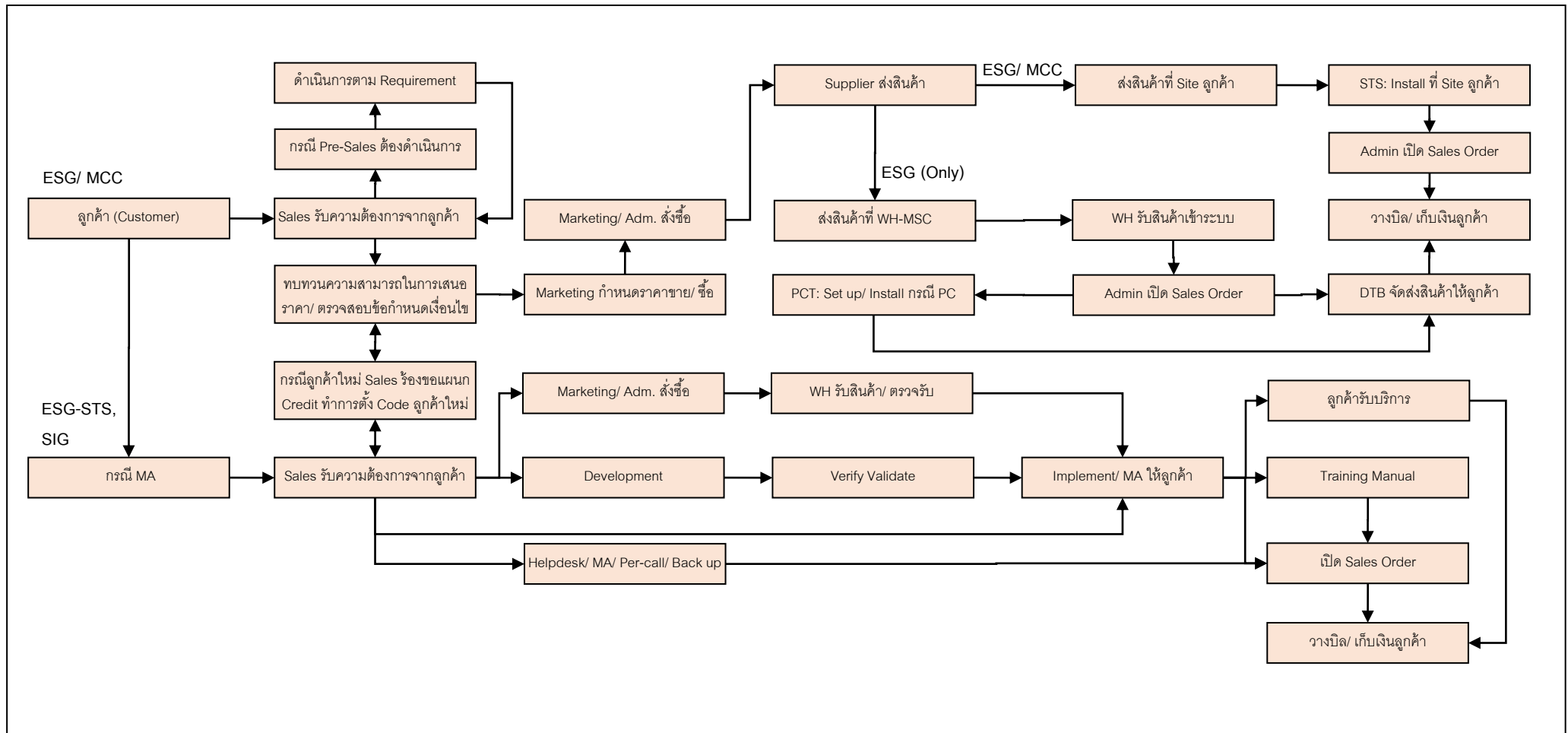
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 15 : 25

### 12. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business Flow) – ESG Group/ MCC/ ESG(กรณี MA)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

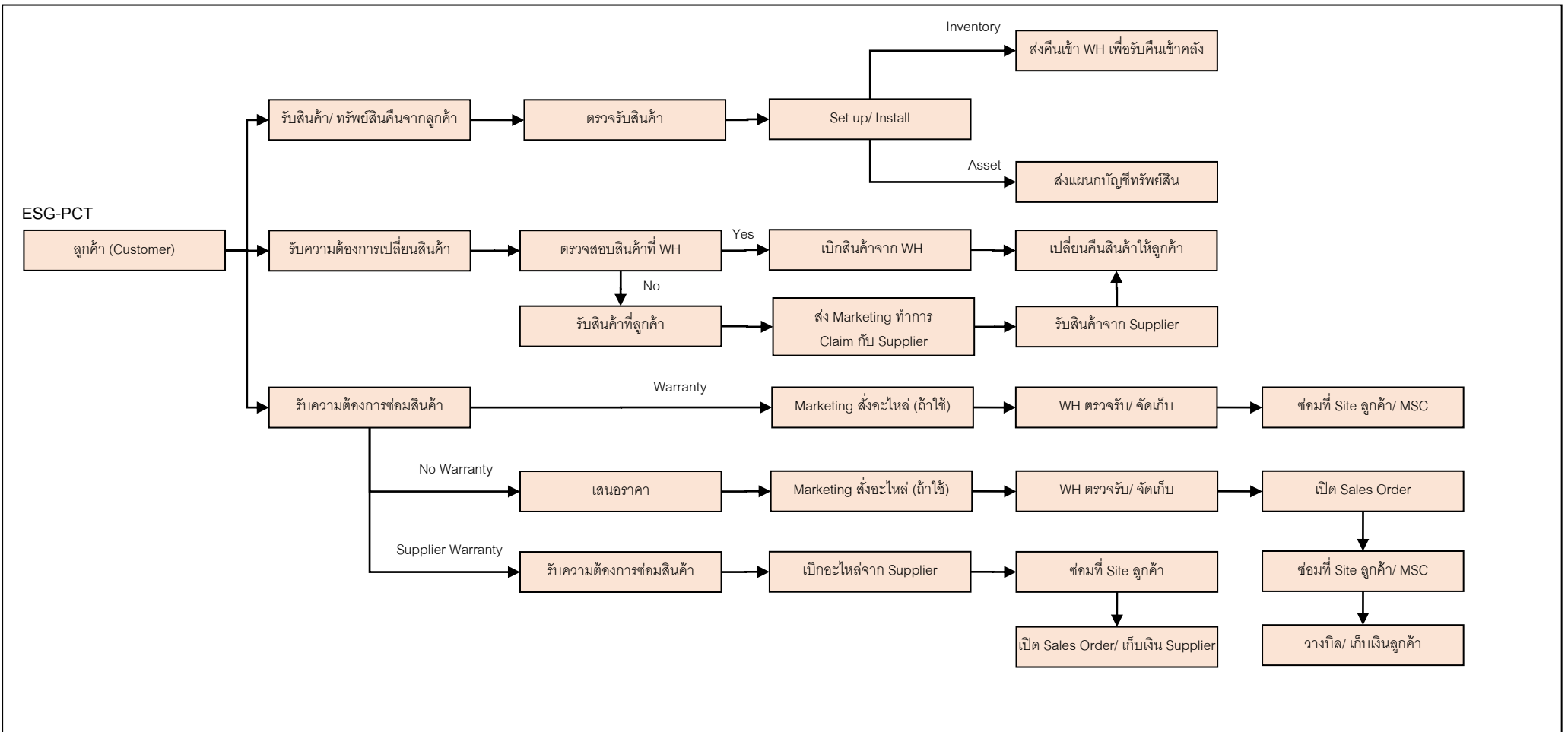
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 16 : 25

### 12. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business Flow) – ESG Group (PCT)



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แกะไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

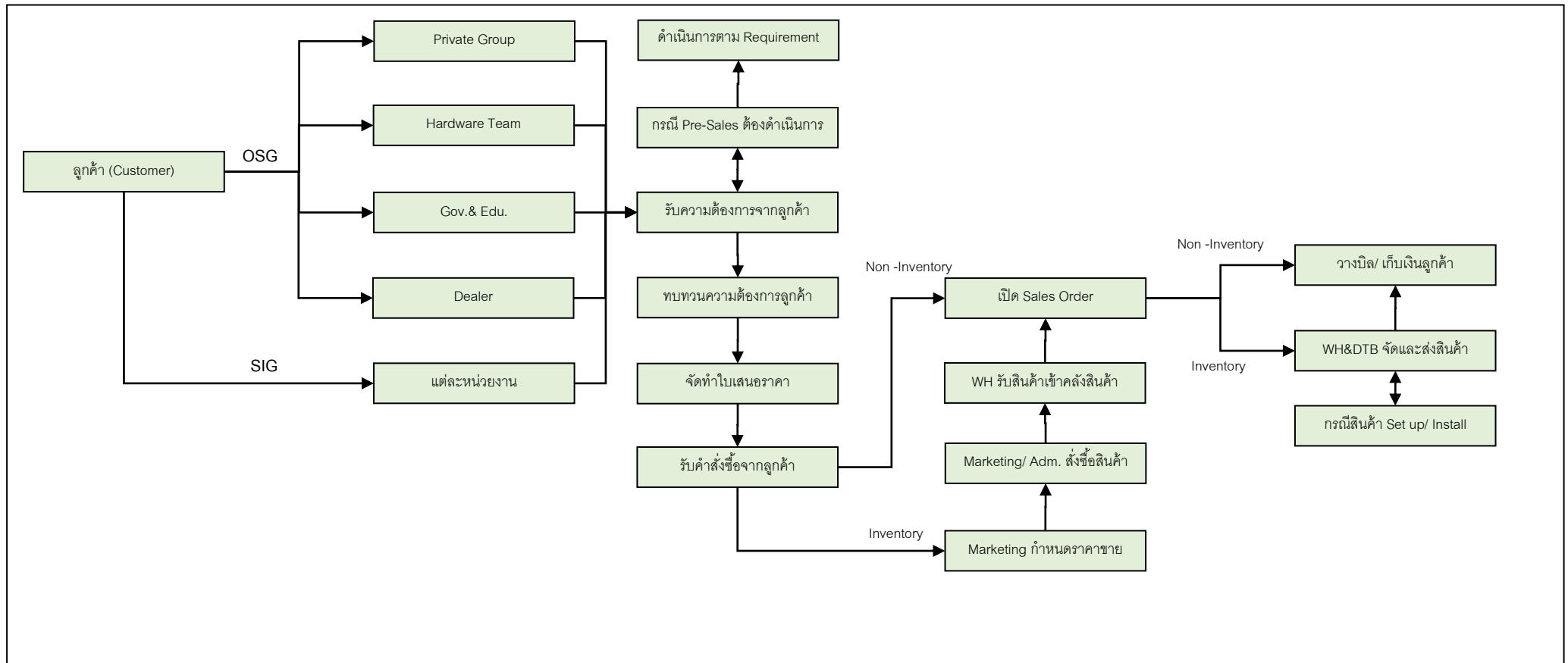
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 17 : 26

### 12. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business Flow) – OSG Group/ SIG Group



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

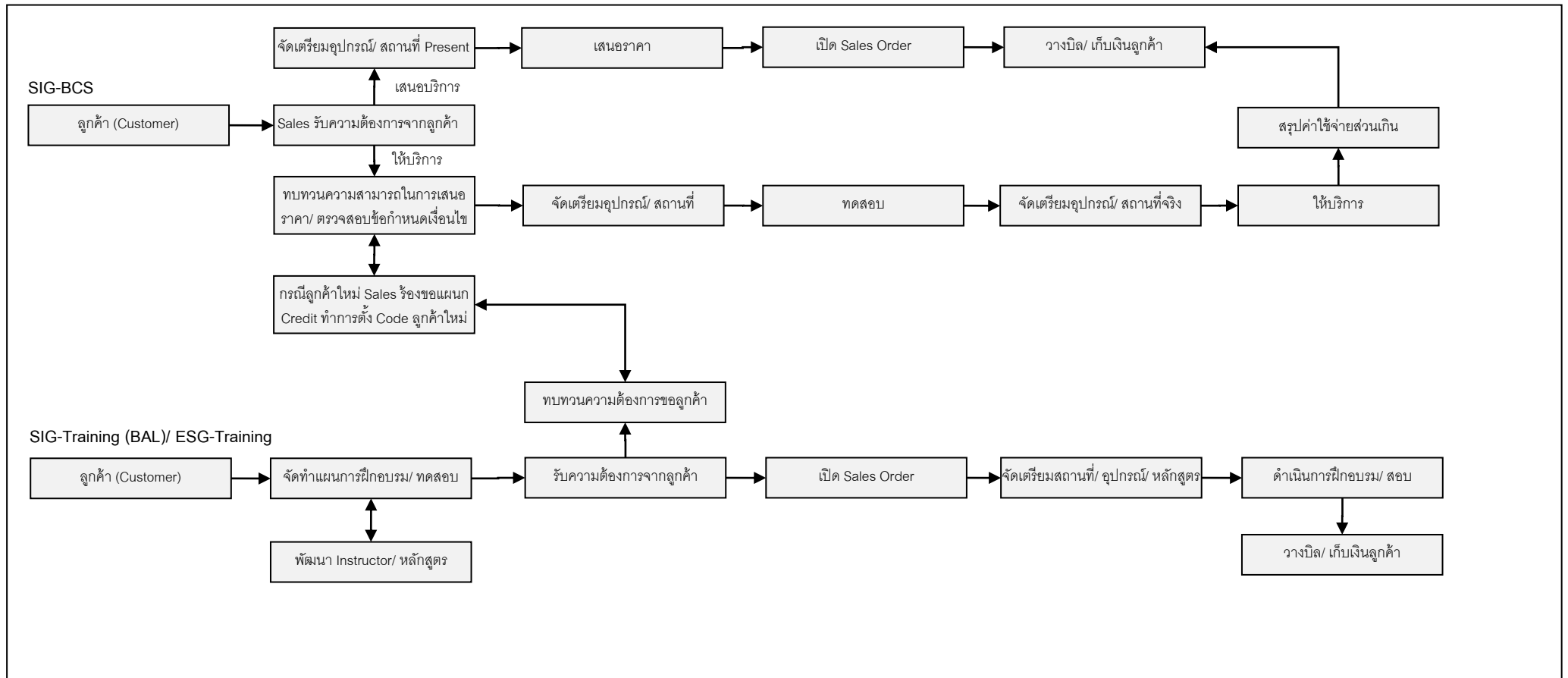
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 18 : 25

### 12. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business Flow) – SIG-BCS, Training/ ESG-Training



กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process  
เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 19 : 25

### 13. กิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ

#### 13.1 ESG Group

##### ➤ แผนกขาย (Enterprise)

รับผิดชอบในการเสนอและรับความต้องการของลูกค้า, จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้าตลอดจนรับการสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ และติดตามการขายสินค้า/บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

##### ➤ แผนก Server Installation & Support

รับผิดชอบในการติดตั้ง Set up, Implement ระบบมินิคอมพิวเตอร์ของ IBM และ Server PC ที่บริษัทฯ ได้ขายให้แก่ลูกค้า การให้บริการ Development, Implement, MA รวมทั้งให้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งาน, การนำเสนอสัญญาซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และให้การสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการขายสินค้า

##### ➤ แผนก Power I Business Solution & Services

รับผิดชอบในการติดตั้ง Set up และ Implement ระบบ Server Power System - IBM I ที่บริษัทฯ ได้ขายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้บริการตอบคำถามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานและให้การสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการขายสินค้า

##### ➤ แผนก Power P & Storage Business solution & service

รับผิดชอบในการติดตั้ง Set up และ Implement ระบบ Server Power System - IBM P ที่บริษัทฯ ได้ขายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้บริการตอบคำถามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานและให้การสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการขายสินค้า

##### ➤ แผนก Infrastructure Solutions & Services

รับผิดชอบในการติดตั้ง Set up และ Implement ระบบ IBM Open System ที่บริษัทฯ ได้ขายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้บริการตอบคำถามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานและให้การสนับสนุนข้อมูลด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการขายสินค้า

##### ➤ แผนกฝึกอบรม ( Education)

รับผิดชอบในการกำหนดหลักสูตร iSeries (AS/400) และจัดทำตารางอบรม เพื่อจัดส่งให้แก่ลูกค้าที่ซื้อเครื่องจากบริษัทฯ ลูกค้าภายนอกและพนักงานของแผนกต่างๆ ของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ

##### ➤ แผนก Marketing & Presales

รับผิดชอบในการจัดทำประมาณการสั่งซื้อสินค้าเข้าสต็อก พิจารณาและอนุมัติการซื้อ By Order ของพนักงานขาย ติดตามการสั่งซื้อ และดูแลระดับสินค้าคงคลัง จัดทำราคาขายให้เหมาะสมกับภาวะตลาด และให้คำแนะนำพนักงานขายในการเสนอราคาสินค้าให้กับลูกค้า เฉพาะแผนก Presales ทำการเตรียมข้อมูลสินค้าเพื่อทำการ Present Demo สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

##### ➤ แผนก Administration

รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย และทำการเปิด Sales Order หลังจากสินค้าเข้าคลังสินค้าเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งจัดทำเอกสารขอเปิดรหัสลูกค้าใหม่หรือปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 20 : 25

### ➤ แผนก PC Technical Services แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วน

#### 1. Onsite Service

รับผิดชอบในการวางแผนการจัดซื้อ ทำการสั่งซื้อและอนุมัติสั่งซื้อสินค้าอะไหล่ ติดต่อผู้ขาย คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รับการสั่งซื้อสินค้าอะไหล่จากลูกค้า บริการซ่อมสินค้าที่อยู่ในระยะประกันและนอกระยะประกัน ให้บริการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงสินค้าของลูกค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ต่อพ่วงกับผู้ขาย ตามเงื่อนไขที่ผู้ขายกำหนด

#### 2. Installation

รับผิดชอบในการรับและตรวจสอบสินค้าจากคลังสินค้าก่อนทำการ Set up สินค้าประเภท PC, Scanner, Printer และอุปกรณ์ต่อพ่วงตามความต้องการของลูกค้าที่ได้รับแจ้งจากฝ่ายขาย ทำการติดตั้งสินค้าตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด พิจารณาการเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้าโดยพิจารณาจากเงื่อนไขของผู้ขาย ให้คำปรึกษาและแก้ไขทางด้านเทคนิคแก่ลูกค้าและฝ่ายขาย รวมถึงการตรวจสอบสินค้าเมื่อมีการร้องขอจากแผนกคลังสินค้า

### 13.2 OSG Group

#### ➤ สำหรับกลุ่ม OSG ได้มีการจัดกลุ่มแผนกขายซึ่งประกอบด้วย Private Sales, Hardware team, Government & Education และ Dealer ซึ่งมีหน้าที่ในกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ดังนี้

รับผิดชอบในการรับความต้องการสินค้าประเภท Office Supplies ของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาสินค้าให้แก่ลูกค้า รับการสั่งซื้อจากลูกค้า และทำการตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้า ทำการอนุมัติการขอซื้อสินค้า การเปิดบิลขายสินค้า ให้แก่ลูกค้าตลอดจนการรับแจ้งเคลมสินค้าจากลูกค้า และติดตามการขายสินค้า/บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

#### ➤ OSG Marketing & Administration

รับผิดชอบในการดูแลสินค้าคงคลัง ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย จัดทำราคาขายให้เหมาะสมกับภาวะตลาด พร้อมทั้ง Support พนักงานขายในการออกไปพบลูกค้ากรณีลูกค้าต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม

### 13.3 SIG Group

#### ➤ แผนก E-Biz Solution

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอราคาสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าต้องการ รับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้าและทบทวนความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย ทำการพัฒนา Application ตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า ให้บริการเกี่ยวกับสัญญาการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงตามที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการสนับสนุนข้อมูลทางเทคนิคให้แก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า

#### ➤ แผนก Microsoft License (MSL)

รับผิดชอบในการรับความต้องการจากพนักงานขาย แล้วจัดทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รวมถึงการส่งเสริมการขายสินค้า ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 21 : 25

### ➤ แผนก Solution Service sale (SSS) – Sales

รับผิดชอบในการรับความต้องการจากลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งกำหนดราคาขายของสินค้า ตลอดจนรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้า

### ➤ แผนก Solution Service sale (SSS) – MS Solution

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอราคา พร้อมทั้งรับใบสั่งซื้อของลูกค้า ทบทวนความสามารถในการขายสินค้าและบริการ พัฒนา Application ตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า พร้อมทั้งจัดทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อให้กับผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย

### ➤ แผนก Solution Service sale (SSS) – Managed Service *[นอกเหนือขอบเขตการรับรองระบบมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9001:2008]*

รับผิดชอบให้บริการลูกค้าด้าน IT Support ซึ่งให้บริการลูกค้าโดยเป็น Outsourcing ประจำที่ Site ของลูกค้า ให้บริการด้าน Hardware, Software, Network ดูแล Data Center ของลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือแก้ปัญหาด้าน IT ให้กับลูกค้า เป็นต้น

### ➤ แผนก Solution Service sale (SSS) – Solution Development

รับผิดชอบในการพัฒนาโปรแกรมตามความต้องการของลูกค้า แบบ By Order เช่น โปรแกรม Work Flow, BI เป็นต้น เมื่อได้รับความต้องการจากลูกค้าแล้วจะทำการเก็บข้อมูล Requirement ของลูกค้า แล้วดำเนินการออกแบบพัฒนา และเขียนโปรแกรมให้ลูกค้าใช้งาน รวมถึงการจัดทำ MA ให้กับลูกค้าแบบรายปี สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสั่งซื้อโปรแกรมเท่านั้น

### ➤ แผนก Solid Works (SLW)

รับผิดชอบในนำเสนอและรับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการสั่งซื้อโปรแกรม Solid Works เท่านั้น โดยจะมีทบทวนความต้องการ ดำเนินการติดตั้งระบบโปรแกรม แก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบโปรแกรม จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบโปรแกรม Solid Works ให้กับลูกค้า และดำเนินการการสั่งซื้อสินค้าและขายสินค้าตามขั้นตอนที่กำหนด

### ➤ แผนก Business Continuity Service (BCS)

รับผิดชอบในการให้บริการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ/หรือ สำนักงานชั่วคราว แก่ลูกค้า จัดทำสัญญาประกันเงื่อนไขข้อตกลงการให้บริการแก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย เตรียมความพร้อมในการให้บริการตามข้อตกลงในสัญญา เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และให้บริการทดสอบประจำปีแก่ลูกค้า

### ➤ แผนก Training (BAL)

รับผิดชอบในส่วนของการให้บริการจัดฝึกอบรม และจัดสอบ เช่น หลักสูตร Microsoft, Cisco, Adobe เป็นต้น ให้กับลูกค้า บุคคลทั่วไป ตลอดจนพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ โดยในส่วนของ การจัดอบรม เพื่อให้ตรงกับการใช้งานของลูกค้า โดยใช้ Microsoft Official Curriculum (MOC) ซึ่งเป็นมาตรฐานคู่มือประกอบการเรียนการสอนที่ใช้เหมือนกันทั่วโลก รวมทั้งการพัฒนา Instructor ให้ได้ตามคุณสมบัติที่กำหนด

### ➤ แผนก Software Research & Development (SRD)

รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนาโปรแกรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเสนอขายในรูปแบบ Package เช่น การเสนอขายให้กับบริษัท HIS เป็นต้น เมื่อได้รับความต้องการจากลูกค้าแล้วจะทำการเก็บข้อมูล Requirement ของลูกค้า แล้วดำเนินการออกแบบพัฒนา และเขียนโปรแกรมให้ลูกค้าใช้งาน รวมถึงการจัดทำ MA ให้กับลูกค้าแบบรายปี สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสั่งซื้อโปรแกรมเท่านั้น



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 22 : 25

### 13.4 Finance & Administration Group

#### ➤ ฝ่าย Business Process (BP)

รับผิดชอบเป็นหน่วยงาน ISO Center ของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ รับผิดชอบด้านงานพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ การพิจารณาการขออนุมัติใช้หน้า Menu สำหรับใช้ปฏิบัติงาน รวมถึงการขอรายงานหรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขโปรแกรมต่างๆ ก่อนส่งให้แผนก MIS ดำเนินการ และรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ (Business Continuity Plan, BCP)

#### ➤ ฝ่าย Warehouse and Distribution

##### 1. งานคลังสินค้า (Warehouse)

รับผิดชอบในการรับสินค้าเข้าคลังสินค้า จัดเตรียมพื้นที่ในคลังสินค้าให้เพียงพอกับจำนวนสินค้าเข้า บันทึกรับสินค้าเข้าระบบ ERP ควบคุมดูแลการจัดวางสินค้า การจัดเก็บสินค้า การเบิกจ่ายสินค้า และส่งพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงิน (ถ้าใช้) การตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคืนสินค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทวัสดุสิ้นเปลืองกับผู้ขายแต่ละราย

##### 2. งานจัดส่ง (Distribution)

รับผิดชอบในการรับสินค้าจากแผนกคลังสินค้า ตรวจสอบเช็คสินค้า ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้อง วางแผนการจัดส่งโดยใช้ผู้รับจ้างช่วง เป็นผู้จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ซึ่งมีการจัดเตรียมสินค้า และดำเนินการตามข้อความที่ฝ่ายขายระบุมาใน Sales Order (Order Comment) ทำการวางบิล หรือเก็บเงิน กรณีส่งสินค้าพร้อมวางบิลหรือเก็บเงิน

#### ➤ ฝ่าย Management Information System (MIS)

รับผิดชอบเกี่ยวกับการใช้งานบนเครื่อง iSeries (AS400) ของพนักงาน ตั้งแต่การสร้าง ลบ และเปลี่ยนแปลง User และ Password เพื่อเข้าระบบงานของพนักงานแต่ละคนตามที่ร้องขอ ทำการสร้างและเปลี่ยนแปลง Menu การใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และสิทธิของพนักงานที่เข้ามาใช้ระบบ ในส่วนของ Software ระบบงาน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและทำการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือเพื่อแสดงข้อมูลต่าง ๆ ตามที่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องร้องขอและผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้ว

รวมทั้งทำหน้าที่สำรองข้อมูลที่มีอยู่ลงบน Tape เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่กรณีที่ระบบมีปัญหา ทั้งของบริษัท และลูกค้าในกรณีที่ Software ของระบบงานได้ออก Version ใหม่ จะต้องทำการทดสอบระบบและแก้ไขโปรแกรมที่มีผลกระทบให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องก่อนที่จะนำมาใช้แทนระบบงานเดิม

#### ➤ ฝ่าย Information Technology Support (IT)

รับผิดชอบส่วนของการ Support ภายในบริษัทฯ รับผิดชอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ตามที่ได้รับการร้องขอผ่านระบบต่างๆ เช่น ระบบ e-Helpdesk, ระบบโทรศัพท์ เป็นต้น ในส่วนของ การติดตั้งระบบเพิ่มเติมจะทำการติดต่อประสานงานกับ System Engineer เพื่อดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว รวมถึงการดูแลในส่วนการจัดสรรการใช้งานเนื้อที่ของ File Server และทำการ Back up ข้อมูล, System File ของ File Server และ Server อื่นๆ ในบริษัทฯ ตรวจสอบการทำงานและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจจับและกำจัด Virus ในระบบคอมพิวเตอร์และในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต





## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 23 : 25

### ➤ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource, HR)

เพื่อปฏิบัติตามและคงรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า กรรมการผู้จัดการมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้กำหนดและจัดทำทรัพยากรที่ตรงความต้องการเพียงพอ โดยจะเป็นผู้ควบคุมดูแลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ มีจิตสำนึก และขีดความสามารถอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ความชำนาญและประสบการณ์ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่และคุณสมบัติของบุคลากรไว้ในรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description)

ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล ต้องจัดให้มีการดำเนินการต่อไปนี้

- ดำเนินการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานทุกปี และนำกำหนดทักษะ ความสามารถและชี้แจงการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี
- รับผิดชอบในการรวบรวมความต้องการ/สรรหาพนักงานใหม่ตามความต้องการของแผนกต่าง ๆ ของบริษัทฯ โดยคัดเลือกจากคุณสมบัติที่เหมาะสม จัดทำปฐมนิเทศให้พนักงานใหม่เพื่อรับทราบเกี่ยวกับ กฎ, ระเบียบของบริษัทฯ
- ดำเนินการควบคุมดูแลให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานตามที่ได้กำหนดไว้ หรือดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการเหล่านั้น
- จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในเรื่องการศึกษา, การฝึกอบรม, ทักษะและประสบการณ์
- ติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ
- สร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความตระหนักในความสำคัญของกิจกรรมด้านคุณภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

### ➤ แผนกศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

รับผิดชอบในการค้นหา รวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเป้าหมายให้ทันสมัยและถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูล จัดทำข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ตามเอกสารคำขอใช้ข้อมูล รับเอกสารคำขอจัดงานหรือขอคำร้องจากแผนกต่าง ๆ ในการนัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดงานและกำหนดเป้าหมาย ออกแบบเอกสาร จัดทำและจัดส่งจดหมายเชิญ แก่ลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยของการจัดงานและสรุปผลการจัดงานแก่แผนกที่เกี่ยวข้อง บริการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูล ทั้งด้านสินค้าและบริการ และอื่น ๆ แก่ลูกค้า รับการร้องเรียนจากลูกค้า ติดตามประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขให้ลูกค้าทราบทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และสรุปผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

### 13.5 บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (Metro Connect Co., Ltd. , MCC)

รับผิดชอบในการรับความต้องการของลูกค้าและนำเสนอสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าต้องการ รับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้าและทบทวนความสามารถในการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ทำเอกสารการสั่งซื้อและอนุมัติการสั่งซื้อในระบบ ERP ทำการส่งเอกสารการสั่งซื้อไปให้ผู้ขาย ติดตามการสั่งซื้อ คัดเลือกและประเมินผู้ขาย รวมไปถึงการสนับสนุนข้อมูลทางเทคนิคให้แก่ฝ่ายขายเพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า

ในส่วนของการงาน Support อื่นๆ เช่น งานบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานคลังสินค้าและจัดส่ง งานบัญชีและการเงิน ส่วนงานต่างๆ ในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 24 : 25

### 14. การจัดเก็บบันทึก (Control of Record)

บันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพ ต้องมีการควบคุมดูแลตามขั้นตอนวิธีการจัดเก็บบันทึกโดยแต่ละแผนกต้องมีการระบุรายชื่อบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ระบุสถานที่และระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายเมื่อถึงเวลาที่กำหนด บันทึกต้องถูกต้อง เข้าใจง่ายและจัดเก็บรักษาไว้ในสภาพที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา การจัดเก็บต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุด เสียหายและสูญหายในการเก็บบันทึกคุณภาพในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการ Back up file และทำการ Scan viruses เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหายในการจัดเก็บ

ทางบริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้กำหนดแผนการตรวจให้ครอบคลุมทุกๆ กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายของระบบ ISO 9001:2008 และกำหนดความถี่ในการตรวจ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกิจกรรม หรือปัญหาของกิจกรรมที่ได้มีการตรวจสอบพบ วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพื่อเป็นการตรวจระบบคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

### 15. การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

การตรวจและติดตามระบบคุณภาพภายใน ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เช่น ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องข้อกำหนด ISO 9001:2008 และเทคนิคการตรวจและติดตามการตรวจสอบมีความเป็นกลาง เป็นต้น เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการติดตามระบบคุณภาพภายในที่กำหนดไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน

### 16. การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non Conforming Product & Service)

เมื่อพบปัญหาการให้บริการหรือสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้พบปัญหาจะต้องดำเนินการออกเอกสารร้องขอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อทำการบันทึกและดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้มีการทบทวนผลที่ได้ดำเนินการแก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อให้ไม่เกิดข้อบกพร่องซ้ำอีก

### 17. การจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint)

ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) จะร่วมกันทำการพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อหาข้อมูลและวิธีการในการแก้ไขร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยมีการให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างเพียงพอและทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกันได้ โดยแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตัดสินใจและแก้ไขตามผลการตัดสินใจและนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาป้องกัน ปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางขององค์กรที่มุ่งเน้นถึงการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า



## QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 11

เริ่ม : 07/02/2557

หน้า 25 : 25

### 18. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า (Customer Satisfaction)

เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการจากบริษัทฯ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในการหาข้อมูลของลูกค้า ประเด็นในการสอบถามจะต้องสอดคล้องกับการนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและให้ภาพรวมในกิจกรรมที่บริษัทฯ มุ่งเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การออกแบบสอบถามจะต้องมองถึงวิธีการวิเคราะห์และการนำข้อสรุปที่ได้มาทำให้เกิดประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายบริหารเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

### 19. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา (Corrective and Preventive Action)

เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าบางประเด็นรวมทั้งปัญหาอื่นๆ หรือพบข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหาด่วนตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อกำหนดวิธีหรือแนวทางในการแก้ไขทั้งที่เกิดขึ้นปัญหาและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขหรือป้องกันและติดตามการดำเนินการนั้นๆ อย่างจริงจัง ข้อมูลที่เป็นปัญหาและแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาจะต้องถูกรวบรวมเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงระบบงาน

### 20. การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

บริษัทฯ จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

- 20.1 นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ ทางผู้บริหารจะกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพขึ้นและให้แต่ละแผนกกำหนดเป้าหมายคุณภาพของแผนกแล้วนำไปปฏิบัติ โดยมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้ติดตามผล หากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะมีการสั่งให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 20.2 ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขก็จะให้มีการสั่งการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 20.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเห็นว่ามีส่วนที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก็ให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 20.4 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 20.1 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กรณีที่มติจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะต้องดำเนินการติดตามให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 21. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

เอกสารการปฏิบัติงานอ้างอิงตามการประกาศใช้ใน ระบบ MSC Portal ของบริษัทฯ