

# Management Review

## ISO9001:2008 ครั้งที่ 2/2559

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด และ

บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด

วันจันทร์ที่ 29 สิงหาคม 2559



วาระที่ 1 เรื่องประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบ

วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ครั้งที่ 1/2559

วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

3.1 การคืนตราประทับช้ากว่ากำหนด

วาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

4.1 การร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint)

4.2 ผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน ISO9001:2008 (IQA)

4.3 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR/PAR)

4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน (KPI)

4.5 ความต้องการทรัพยากร

4.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

4.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)



วาระที่ 1 เรื่องประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบ



## วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

❖ สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานการประชุมครั้งที่ 1/2559

MSC

MID

MCC

### วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

#### MSC

การคืนตราประทับช้ากว่ากำหนด หากผู้ร้องขอไม่สามารถนำส่งได้ทันตามกำหนด  
ให้ขออนุมัติผู้อำนวยการสายงานของตนด้วยทุกครั้ง

ดำเนินการแล้ว



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.1 การร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint) (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2559)

## MSC

พบข้อร้องเรียนจากลูกค้า 1 เรื่อง

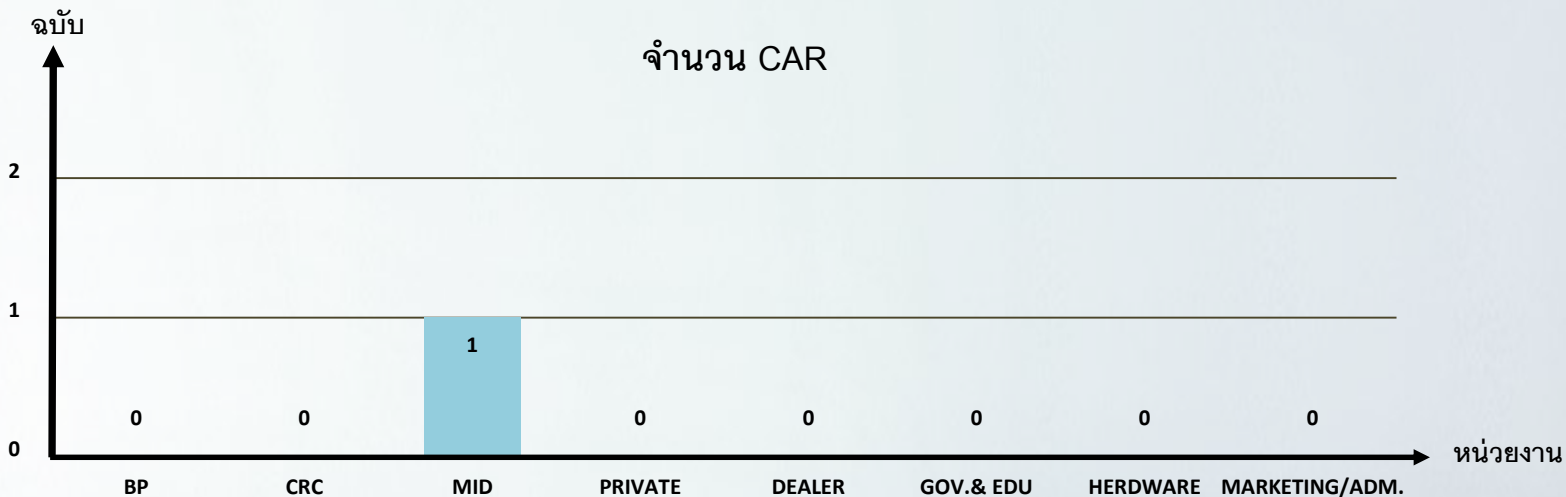
สาเหตุ :-เจ้าหน้าที่แผนกบัญชีลูกหนี้ (AR) พูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า บริษัท ลีกาฟูดซอล จำกัด

แนวทางการแก้ไข :-เจ้าหน้าที่แผนกบัญชีลูกหนี้ได้โทรไปขอโทษลูกค้าพร้อมทั้ง ทำหนังสือขอโทษเป็นลายลักษณ์อักษร

ลูกค้าให้ความสนใจในระดับดีมาก

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.2 ผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน ISO9001:2008 (IQA)



IQA Outsource : บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.2 ผลการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน ISO9001:2008 (IQA)

MID

- CAR-20-2016

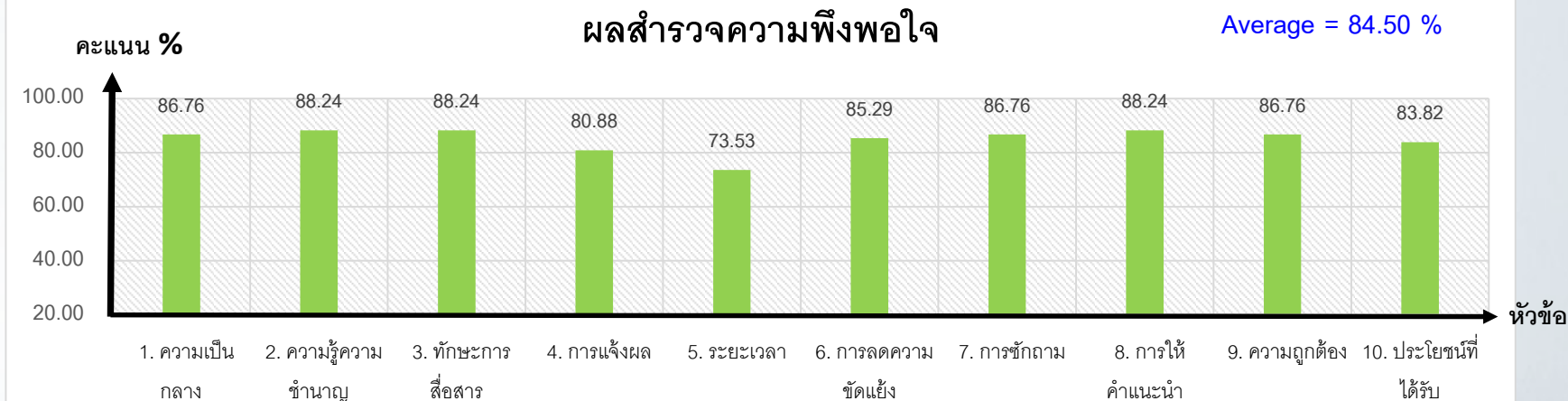
สาเหตุ :-ไม่พบบันทึกการทบทวน คำสั่งซื้อของลูกค้าเกี่ยวกับการกำหนดการส่งมอบสินค้า  
ทางการแก้ไข :-แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายทุกท่านให้รับทราบ กรณีมีทบทวนคำสั่งซื้อของลูกค้าให้  
บันทึกทาง Mail ทุกครั้ง

IQA Outsource : บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

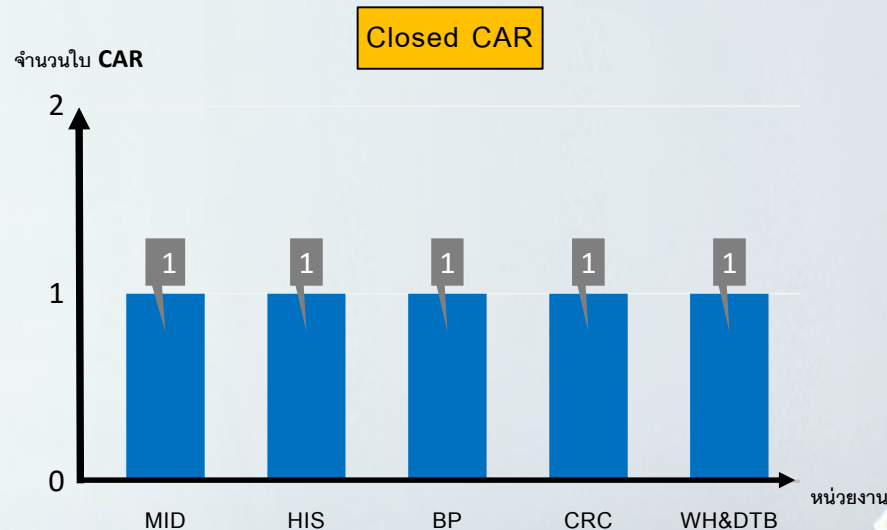
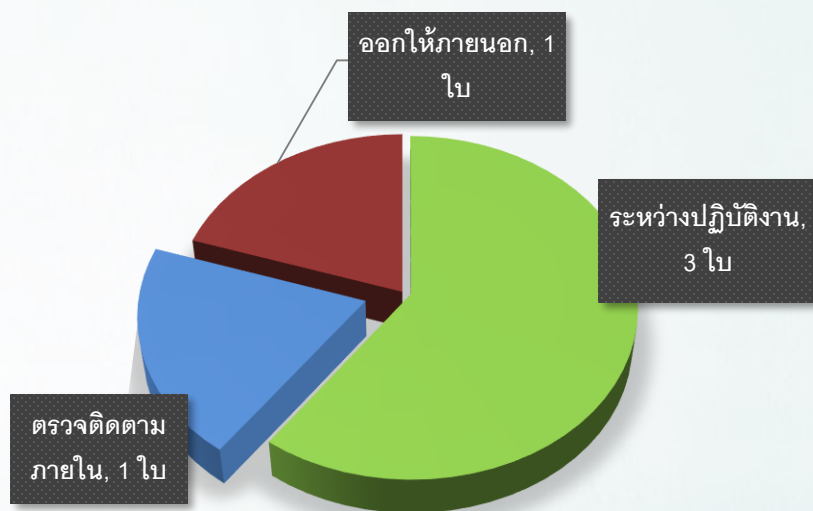
❖ ผลสำรวจความพึงพอใจ IQA Outsource ในการตรวจติดตาม 2/2559



IQA Outsource : บริษัท ไอเอสไอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.3 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR/PAR)



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.3 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR/PAR)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
FAG – WH&DTB	ปัญหาสินค้าสูญหาย บริษัท จิ้นเซ้งฮวด จำกัด	1. ต้องมีการตรวจนับสินค้าคืนทุกครั้ง เมื่อดำเนินการ เรียบร้อยแจ้งคลังสินค้าดำเนินการ IN สินค้าเข้าระบบ คลังสินค้าต่อทันที 2. มีการตรวจนับและส่งมอบสินค้า ระหว่าง คลังสินค้า 3. ปรับปรุงโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ
PPG-CRC	แบบฟอร์มที่ใช้ไม่ตรงกับที่ขึ้นทะเบียน	มีการขอขึ้นทะเบียนใหม่เป็น FM-CRC-01(04) วันที่ 22/07/2559 เรียบร้อยแล้ว

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.3 สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR/PAR)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
HIS	ปิดการขายกับลูกค้าโดยไม่มีการเช็คเครดิตของลูกค้ากับฝ่ายสินเชื่อก่อน	เช็คและส่งเอกสารให้ฝ่ายเครดิต ก่อนทำการขายกับลูกค้า รายนั้น ๆ และเก็บเป็นเงินสดกรณีลูกค้าเพ่งจดทะเบียนบริษัท
FAG – BP	ไม่พบ CAR-16-2016 ในลำดับ Module CAR/PAR ในระบบ e-SMART ISO	ให้ความรู้การใช้และการเป็นผู้ดูแลระบบ e-SMART ISO และยึดสิทธิการเป็นผู้ดูแลระบบ จนกว่าจะผ่านการประเมินงาน
MID	ไม่พบบันทึกการทบทวน คำสั่งซื้อของลูกค้าเกี่ยวกับการกำหนดส่งมอบสินค้า	แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายทุกท่านให้รับทราบ กรณีมีทบทวนคำสั่งซื้อของลูกค้า ให้บันทึกทาง Mail ทุกครั้ง

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

MSC

4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน (KPI) เดือนมกราคม - มิถุนายน 2559

ESG	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
- Sales, Admin					<input checked="" type="checkbox"/>	

OSG	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
- Hardware			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Marketing	<input checked="" type="checkbox"/>					

FAG	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
- Credit				<input checked="" type="checkbox"/>		
- WH&DTB		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
- Building	<input checked="" type="checkbox"/>					
- BP		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ => หน่วยงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย





## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

MID

4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน (KPI) เดือนมกราคม - มิถุนายน 2559

MID	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
- Sales					<input checked="" type="checkbox"/>	

☒ => หน่วยงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

MCC

4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน (KPI) เดือนมกราคม - มิถุนายน 2559

MCC	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
- Sales&Admin				<input checked="" type="checkbox"/>		

☒ => หน่วยงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

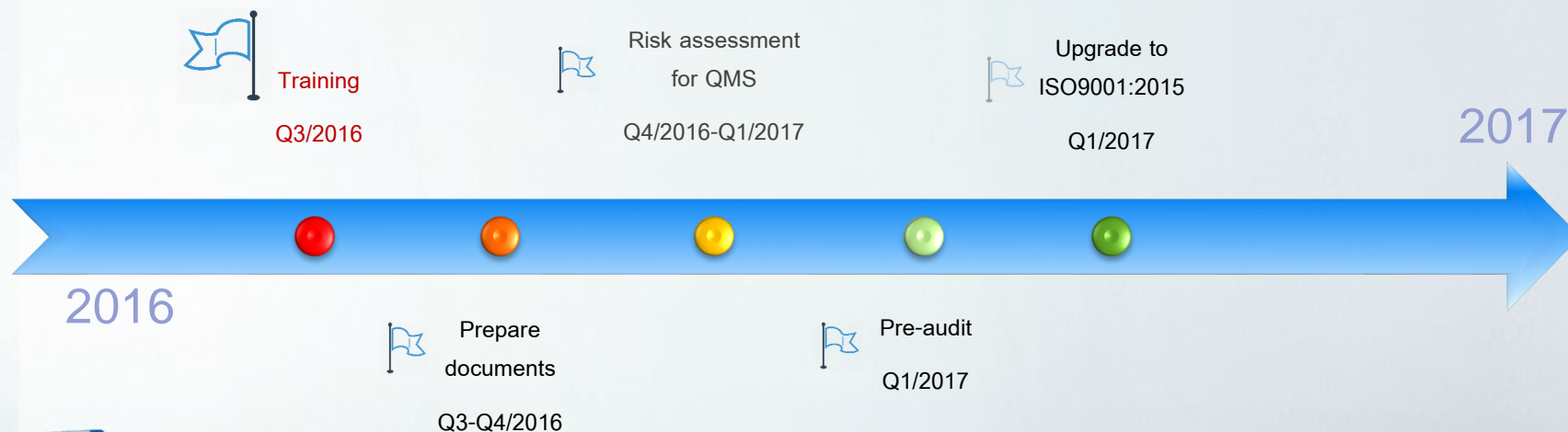
### ➤ 4.5 ความต้องการทรัพยากร (กำลังพล, วัสดุดิบ, กระบวนการ, ปัจจัยพื้นฐานอื่นๆ)

N/A



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### ➤ 4.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

N/A





วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)



ขอบคุณค่ะ

