



รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ

ครั้งที่ 1/2558

เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2558 เวลา 09.30 - 10.30 น.

ณ. ห้องประชุม อาคาร F2 ห้อง 3

กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 6 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|------------------|---|
| 1. นางสาวณัฐพัชฌน | ตั้งจิตต์เลิศกิจ | ประธานที่ประชุม (QMR) |
| 2. นายวีรพันธุ์ | ดุรงค์แสง | Managing Director |
| 3. นางนิตยา | ธนวิริยะกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นายจิระศักดิ์ | ตรังคินีนาถ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นางสาวอารีรัตน์ | วิฑูราภรณ์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 6. นางจันทร์เพ็ญ | ชุติมากุลชัย | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 1 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------|--------------|---|
| 1. นางสาวสุภาพร | กิติภัทรถาวร | ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ |
|-----------------|--------------|---|

ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|-------------|---|
| 1. นางสาวทิพวรรณ | ม่วงสำเนา | ผู้จัดการแผนก Business Process |
| 2. นางสาวจริยา | ยิมทอง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ |
| 3. นางสาวเกศรินทร์ | พิทักษ์ดุ่ม | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 4. นางสาวน้ำฝน | อภิรักษ์ | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |

เริ่มประชุมเวลา 09.30 น.

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม กล่าวเริ่มการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Management Review) ครั้งที่ 1/2558 ของบริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด และรายงานให้ที่ประชุมรับทราบและพิจารณา ดังนี้



วาระที่ 1 เพื่อทราบ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา แจ้งที่ประชุมทราบกำหนดขั้นตอนการขอรับรองระบบคุณภาพ ISO9001:2008 และอัปเดตความคืบหน้าในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้ารับรองจากผู้ตรวจติดตามภายนอก (Certify Body) บริษัท บูโร เวอร์ทัส (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะทำงาน ได้แก่ Quality Management Representative (QMR), Steering Committees, Internal Quality Auditor (IQA) และ Document Control Officer (DCO) ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
2. การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ได้แก่ Quality Manual (QM), Procedure Manual (PM), Work Instruction (WI), Form (FM) และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
3. การกำหนด KPI หลักของบริษัท และแต่ละหน่วยงาน ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัท โดยผู้ตรวจติดตามจากบริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
5. การประชุม Management Review ครั้งที่ 1/2558 เพื่อสรุปความคืบหน้าในการเตรียมความพร้อมการขอรับรองระบบคุณภาพ คือการประชุมในครั้งนี้

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2557

นางสาวจริยา ยิ้มทอง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด ประจำปี 2557 คะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็น 76.94% ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด (มากกว่าหรือเท่ากับ 75%) โดยแต่ละหัวข้อมีผลการสำรวจดังนี้

- ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย คิดเป็น 81.80%
- การได้รับข้อมูลสินค้าและบริการสม่ำเสมอ คิดเป็น 71.80%
- บุคลากรมีทักษะความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็น 78.20%
- ความถูกต้องรวดเร็วของขั้นตอนการสั่งซื้อ คิดเป็น 72.90%
- ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า คิดเป็น 72.70%
- ความพึงพอใจต่อ MID โดยภาพรวม คิดเป็น 77.30%

และได้รายงานให้ที่ประชุมทราบ ถึงสิ่งที่ลูกค้าประทับใจในการติดต่อทำธุรกิจกับบริษัทฯ และสิ่งควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ ของลูกค้า

ที่ประชุมรับทราบ



วาระที่ 3 Customer Complaint

3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานสรุปปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า พบว่ามีข้อร้องเรียนจำนวน 1 ฉบับ เรื่องลูกค้าบริษัท แอสซิส เบรคส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ออก PO ผิด แล้วฝ่ายขายแจ้งให้ทำการแก้ไข PO ให้ถูกต้องส่งผลให้กำหนดการจัดส่งสินค้าล่าช้า จึงทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและระงับการสั่งซื้อบางรายการ จากข้อร้องเรียนดังกล่าวนางจันทร์เพ็ญ ชูติมากุลชัย ได้ชี้แจงให้ที่ประชุมรับทราบถึงปัญหาและมีการดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

4.1 สรุปปัญหาที่พบภายในบริษัท

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานสรุปปัญหาที่พบในบริษัทฯ โดยแยกเป็นปัญหาจากการตรวจติดตามระบบคุณภาพโดย IQA (Outsource) จำนวน 1 ฉบับ และเกิดจากการปฏิบัติงานจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งทั้ง 2 ฉบับ อยู่ระหว่างการติดตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม: หน่วยงาน ISO Center ไม่ดำเนินการปิด CAR ของหน่วยงาน OSG และบริษัท MID ภายในระยะเวลาที่กำหนด (3 เดือน)
- ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน: ฝ่ายขายไม่เปิดบิลมัดจำให้ลูกค้าบริษัท Campura Triangulum Corporation จำกัด ทำให้เกิดการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม และต้องเสียค่าปรับในการนำส่งล่าช้า

จากปัญหาการปิด CAR ล่าช้า นายจิระศักดิ์ ตรังคณินาถ แนะนำให้มีการติดตามเป็นลำดับขั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และนางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา ได้ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ส่วนงาน ISO Center ได้มีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

ที่ประชุมรับทราบ

4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย บูโร เวอร์ริทัส (ประเทศไทย) จำกัด

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด มีกำหนดเข้ารับการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 จากบริษัท บูโร เวอร์ริทัส (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 5 – 6 ตุลาคม 2558 โดยให้แจ้งชื่อผู้เข้ารับการตรวจติดตามกับทีม ISO Center

ที่ประชุมรับทราบ



วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของแต่ละหน่วยงาน

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของฝ่ายขาย ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2558 พบว่ามี KPI ที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย เรื่องการเปิดบิล เนื่องจากเป็นช่วงปิดงบประมาณของลูกค้า ทำให้ชะลอการสั่งซื้อ ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยให้ Marketing ออก Promotion ต่างๆ เพื่อกระตุ้นยอดขายให้สูงขึ้น และได้เสนอการปรับเป้าหมายเรื่อง การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA) ให้ลดลงจาก 10% เนื่องจากมีปริมาณการทำ RGA น้อยและเพื่อการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

นายวีรพันธุ์ ดุรงค์แสง ได้แจ้งให้มีการปรับลดเป้าหมายของการเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA) ของฝ่ายขาย ต้องไม่เกิน 3%

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 6 การฝึกอบรม

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่าบริษัทได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ เรื่องการฝึกอบรมพนักงาน คือพนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี โดยมีผลบังคับใช้ในเดือน เมษายน 2558

นายวีรพันธุ์ ดุรงค์แสง ได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า กรณีที่พนักงานบริษัทฯ มีการอบรมต้องทำการแจ้งให้ HR ทราบด้วยทุกครั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการชี้วัดผล KPI ของบริษัทฯ

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

7.1 การนำ Software มาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า มีการเปลี่ยนการบริหารจัดการ โดยนำ Software e-SMART ISO เข้ามาใช้แทนระบบ Manual ซึ่งหน่วยงาน ISO Center จะมีการอบรมการใช้งานโปรแกรม e-SMART ISO สำหรับผู้อนุมัติ และ ผู้ดูแลเอกสาร เกี่ยวกับ ISO ให้กับทุกหน่วยงานในวันที่ 28 สิงหาคม 2558

7.2 การเปลี่ยนตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมและขออนุมัติเปลี่ยนตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ จากเดิม นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี เป็น นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา ผู้จัดการแผนก Business Process โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558 เป็นต้นไป

ที่ประชุมรับทราบ และลงนามอนุมัติการเปลี่ยนแปลงโดย นายวีรพันธุ์ ดุรงค์แสง กรรมการผู้จัดการ บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด



Metro Info Dynamics Co., Ltd.

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4988 Fax: 0-2727-4989

วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่าในหน่วยงาน ISO Center ได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพประจำปี 2558 ดังนี้

- การอบรมพนักงานใหม่ จัดให้มีการอบรมทุกไตรมาสโดยหน่วยงาน ISO Center
- การอบรมพนักงานปัจจุบัน จัดให้มีการอบรมทุกไตรมาสโดยหน่วยงาน ISO Center โดยปี 2558 กำหนดให้มีการอบรม 4 หลักสูตร และมีการดำเนินการไปแล้ว 2 หลักสูตร คือ การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจติดตามระบบคุณภาพ และเทคนิคการตอบ CAR/ PAR ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแทนแต่ละหน่วยงานเข้าร่วมครบทุกหน่วยงาน

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า หน่วยงาน ISO Center จะขอรายชื่อสำหรับผู้ติดต่อประสานงานระบบคุณภาพของบริษัท

นางสาวอารีรัตน์ วิฑูราภรณ์ ได้กำหนดรายชื่อผู้ติดต่อประสานงานระบบคุณภาพของบริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด 2 ท่าน คือ นางจันทร์เพ็ญ ชูติมากุลชัย และนางสุนิรัตน์ ดีโหนด

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 10 อื่นๆ

ไม่มีประเด็นอื่นๆ นำเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุม

เมื่อไม่มีผู้เสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา แจ้งกำหนดการประชุมครั้งต่อไปในเดือน ตุลาคม 2558 โดยจะแจ้งกำหนดที่ชัดเจนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอีกครั้ง ปิดการประชุมเวลา 10.30 นาฬิกา

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ

(นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม)

ผู้จัดรายงานการประชุม