



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

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

ชื่อเอกสาร	คู่มือคุณภาพ		
รหัสเอกสาร	QM-CTR-01	จำนวนหน้า	34
แก้ไขครั้งที่	12	วันที่ประกาศใช้	25/12/2557

ผู้จัดทำ	นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา/ Business Process Supervisor
ผู้อนุมัติ (1)	คณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committees)
ผู้อนุมัติ (2)	นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ/ ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR)
แผนก/ ส่วน/ ฝ่ายที่จัดทำ	ฝ่าย Business Process
ฝ่าย/ ส่วน/ แผนกที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
ผู้ทบทวน	กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

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	<ol style="list-style-type: none"> ยกเว้นข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม ในขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพภายในบริษัทฯ แก้ไข ข้อ 13.3 – Managed Service ระบุเป็นหน่วยงานที่นอกเหนือขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 แก้ไข ข้อ 13.4-2 ระบุผู้รับจ้างช่วง (Outsource) ในงานจัดส่ง (Distribution) แก้ไข ตาราง System structuring for ISO 9001:2008 ข้อ 7.6
12	25/12/2557	067/2557	แก้ไขรูปแบบเนื้อหาของเอกสาร โดยรายละเอียดการปฏิบัติงานอ้างอิงตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)

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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 1 : 34

สารบัญ

หน้า

บทนำ	3
1 ขอบเขต (Scope)	4
2 เอกสารอ้างอิง (Reference document)	4
3 คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)	4
4 ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality management system)	5
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)	5
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)	5
5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)	7
5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริการ (Management commitment)	7
5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)	8
5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)	8
5.4 การวางแผน (Planning)	9
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)	9
5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)	12
6 การจัดการทรัพยากร (Resource management)	13
6.1 บททั่วไป (General)	13
6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)	13
6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	13
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)	14
7 การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)	14
7.1 การวางแผนให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)	14
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)	14
7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)	16
7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)	16
7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)	17



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 2 : 34

	หน้า
8 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis, and improvement)	18
8.1 บททั่วไป (General)	18
8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)	18
8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming product & service)	19
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)	19
8.5 การปรับปรุง (Improvement)	19
ภาคผนวก	
ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)	22
ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow)	27
ค. กิจกรรมหลักของบริษัท (Core activities)	31



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 3 : 34

บทนำ

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท (General)

- บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Metro Systems Corporation Public Company Limited, MSC) 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

- กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Enterprise Systems Group, ESG)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ขนาดกลาง พีซี อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ระบบคำปลึก เครื่องพิมพ์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่

- กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (Office Supplies Group, OSG)

จำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ขนาดเล็ก กล้องถ่ายรูป และเครื่องโปรเจคเตอร์ เป็นต้น ผ่านระบบการขายแบบเทเลมาร์เก็ตติ้ง (Telesales) และระบบการขายแบบ e-Procurement ผ่านเว็บไซต์ www.metro-oa.com

- กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (Solutions Integration Group, SIG)

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

บริษัทฯ มีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ 4 แห่งคือ

1. สำนักงานใหญ่ 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 10400
3. IBM Envisioning Center เลขที่ 888/15-17 ซ้างอาคารมหาพหลาชา ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
4. 141/15-18 อาคารสกลไทยสุรวงศ์ทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กทม.10500

- 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

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 4 : 34

1. ขอบเขต (Scope)

1.1 บททั่วไป (General)

ขอบข่ายของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ครอบคลุมถึงการให้บริการจำหน่ายสินค้าประเภท คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ รวมถึงการให้บริการในด้านวางระบบและให้บริการสำรองเครื่อง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ/ หรือสำนักงานชั่วคราว และการให้บริการระบบ Hosting ของบริษัทฯ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ บริษัทของลูกค้า เป็นต้น โดยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานทุกหัวข้อของ ISO 9001:2008 มาปฏิบัติและได้มีการยกเว้น ข้อกำหนด 7.5.2 ว่าด้วยเรื่องการรับรองกระบวนการ และข้อกำหนด 7.6 เรื่องการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและเฝ้าติดตาม (เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีเครื่องมือตรวจวัด) นอกจากนี้บริษัทยังมีการติดตามการให้บริการและตรวจวัดผลการให้บริการแก่ ลูกค้า ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าปีละ 1 ครั้ง ในการให้บริการ ของบริษัทฯ ได้มีการจ้างผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วงให้ดำเนินการแทน เช่น การส่งสินค้าของแผนกจัดส่ง (Distribution) การทำ Maintenance Services (MA) ของฝ่าย ESG รวมทั้งการทำการบำรุงรักษาโครงสร้างอาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งแผนกที่ รับผิดชอบได้มีการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบบริหาร คุณภาพและมาตรฐานของบริษัทฯ

เอกสารอ้างอิง : ภาคผนวก (ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization Chart and Matrix), ข. กระบวนการหลักของการ ดำเนินธุรกิจ (Business flow), ค. กิจกรรมหลักทางธุรกิจของบริษัทฯ)

1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพภายใน บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด โดยคู่มือถูกจัดทำและควบคุมโดย บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี วัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่ออธิบายและบ่งบอกถึงเอกสารระบบบริหารคุณภาพในปัจจุบัน เพื่อการนำไปปฏิบัติภายใน บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด
- เพื่อเป็นศูนย์กลางของนโยบายคุณภาพและระเบียบปฏิบัติ ซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และครอบคลุมถึงการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพและการนำไปปฏิบัติ
- ข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติที่ระบุอยู่ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

2. เอกสารอ้างอิง (Reference document)

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 “Quality Management System Requirement” และ เอกสารการปฏิบัติงานอ้างอิงตามการประกาศใช้ใน ระบบ MSC Portal ของบริษัทฯ

3. คำศัพท์และนิยาม (Vocabulary and definition)

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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 5 : 34

4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

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

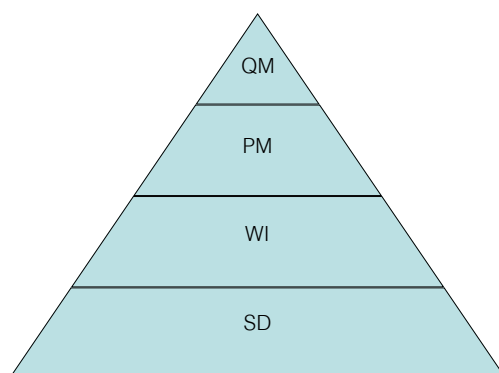
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และเอกสารระบบบริหารคุณภาพ โดยพิจารณาจากความจำเป็นในแต่ละกิจกรรม เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องสามารถอ้างอิงได้ตลอดเวลาเพื่อนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 เอกสารในระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) คือ เอกสารที่บ่งบอกถึงนโยบายคุณภาพและโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ ความสัมพันธ์ และหน้าที่รับผิดชอบของกิจกรรมหลักตามข้อกำหนด ISO 9001:2008
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) คือ เอกสารที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทฯ
- เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction, WI) คือ เอกสารที่แจกแจงรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะแต่ละงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง
- เอกสารสนับสนุน (Support Document, SD) คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ เช่น แบบฟอร์ม (Form, FM) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้บันทึกเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับใช้อ้างอิงหรือนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลของระบบบริหารคุณภาพว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นของระบบเอกสารของบริษัทฯ





QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 6 : 34

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual, QM)

บริษัทฯ ได้จัดทำและธำรงรักษาคู่มือคุณภาพ โดยมีรายละเอียดครอบคลุมถึง

- ก) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลในการขอยกเว้นข้อกำหนดมาตรฐานหรือกระบวนการใดๆ
- ข) เอกสารระเบียบปฏิบัติได้ถูกจัดทำขึ้น เพื่อระบบบริหารคุณภาพหรือมีการอ้างอิงถึง
- ค) การอธิบายถึงความเกี่ยวเนื่องระหว่างกันระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : คู่มือคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

“คู่มือคุณภาพ” ฉบับนี้ถือเป็นเอกสารสิทธิของบริษัทฯ แต่เพียงฝ่ายเดียว พนักงานต้องรับทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติต่อ “คู่มือคุณภาพ” ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็น “ข้อห้าม” และ “ข้อปฏิบัติ” ไว้ดังนี้

- ผู้ที่ได้รับเอกสารฉบับนี้ของบริษัทฯ ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับทั้งในรูปแบบและเนื้อหา ห้ามนำไปคัดลอกจัดทำเป็นสำเนา หรือเปิดเผยแม้เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด ไม่ว่าจะด้วยจุดประสงค์ และวิธีการใดๆ ทั้งสิ้น โดยมีได้รับอนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)
- ก่อนการแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” ให้กับผู้มีสิทธิรับ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมเอกสารและข้อมูลอย่างมีหลักฐานตามที่ได้กำหนดไว้
- การทบทวน “คู่มือคุณภาพ” เป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง พัฒนาให้ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการทบทวน “คู่มือคุณภาพ” อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลจากการทบทวนหากมีการแก้ไข “คู่มือคุณภาพ” ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการบริหารของบริษัทฯ ก่อนนำไปประกาศใช้
- ทางบริษัทฯ สามารถเรียกคืน “คู่มือคุณภาพ” จากผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ถือครองอยู่ได้ เมื่อมีเหตุผลอันสมควร
- การควบคุม การแจกจ่าย “คู่มือคุณภาพ” และเอกสารระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนเพื่อระบุงการควบคุมตามความจำเป็น ได้แก่
 - ก) เพื่ออนุมัติหรือบังคับใช้เอกสารอย่างเพียงพอก่อนใช้งาน
 - ข) เพื่อทบทวนและทำให้ทันสมัยตามความจำเป็น และอนุมัติเอกสารซ้ำ
 - ค) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงสถานะการแก้ไขของเอกสาร ได้รับการชี้แจง
 - ง) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีอยู่ ณ ที่ใช้งาน
 - จ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านออกและมีการบ่งชี้
 - ฉ) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารภายนอกที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วมีความจำเป็นในการวางแผนและดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพได้รับการบ่งชี้ และมีการควบคุมการแจกจ่าย
 - ช) เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ และมีการบ่งชี้ที่เหมาะสมกรณียังคงเก็บเอกสารยกเลิกไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ

เอกสารอ้างอิง : เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 7 : 34

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records)

บันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีการควบคุมดูแลตามขั้นตอนวิธีการจัดเก็บบันทึกโดย

- จัดให้มีการควบคุมบันทึกทั้งหลายที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานแสดงความสอดคล้องในข้อกำหนดและประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ และให้ความร่วมมือในการควบคุมบันทึก โดยกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมบันทึก ซึ่งระบุการควบคุมบันทึกที่จำเป็นในการชี้แจง ต้องมีการระบุรายชื่อบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ระบุสถานที่และระยะเวลาในการจัดเก็บ และการทำลายเมื่อถึงเวลาที่กำหนด
- บันทึกต้องถูกต้อง เข้าใจง่ายและจัดเก็บรักษาไว้ในสภาพที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา การจัดเก็บต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการชำรุด เสียหายและสูญหายในการเก็บบันทึกคุณภาพในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการ Back up file และทำการ Scan viruses เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหายในการจัดเก็บ

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมเอกสาร

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

การแสดงความมุ่งมั่นในการนำระบบการบริหารคุณภาพที่จัดตั้งขึ้นไปสู่การปฏิบัติภายในบริษัทฯ ให้เกิดผล รวมถึงการพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่องเป็นความรับผิดชอบสูงสุดของผู้บริหาร ด้วยเหตุดังกล่าว กรรมการบริหาร ในฐานะผู้บริหารระดับสูงจึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรภายในบริษัทฯ ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์
- จัดตั้งนโยบายคุณภาพและประกาศให้บุคลากรในบริษัทฯ ให้ทราบและเข้าใจอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- ยืนยันว่ามีการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพในทุกระดับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการวางแผนเพื่อให้วัตถุประสงค์คุณภาพบรรลุผล
- ดำเนินการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ยืนยันว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ระบบการบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหาร มอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพเป็นระยะๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 8 : 34

5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer focus)

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

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

เพื่อมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ ขึ้น โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ และความต้องการของลูกค้า ซึ่งนโยบายคุณภาพของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ดังนี้

"ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"

"Accuracy, Timeliness, and Commitment to Continuous Improvement"

ถูกต้อง (Accuracy)

คำว่า "ถูกต้อง" หมายถึง การบริการ/ สินค้าตรงตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถวัดผลและประเมินได้จากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดส่งสินค้า/ บริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ตรงเวลา (Timeliness)

คำว่า "ตรงเวลา" หมายถึง การส่งสินค้า/ บริการให้ตรงตามเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีการติดตามการส่งสินค้า/ บริการอย่างต่อเนื่อง

มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Commitment to Continuous Improvement)

คำว่า "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" ทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานของบริษัทฯ จึงได้มีการสรุปข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงาน สำนวณความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและมีการตรวจติดตามระบบคุณภาพอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผลจากการทำงานจะถูกนำมาพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนคุณภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

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

เอกสารอ้างอิง : ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 9 : 34

5.4 การวางแผน (Planning)

5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objective)

ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ของบริษัทฯ ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยจะมีการทบทวนอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ซึ่งได้กำหนดการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ ไว้เป็นวาระหนึ่งของการประชุมทบทวนโดยผู้บริหาร ตาม "ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)"

ผู้บริหารมอบหมายให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของบริษัทฯ และควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้กำหนดไว้ โดยจะมีการประชุมติดตามผลตามแผนที่กำหนด และเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจในวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างทั่วถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงได้มีการประกาศและสื่อสารโดยวิธีการประกาศ เช่น MSC Portal, การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), ติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ตามอาคารต่างๆ เป็นต้น ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MSC และ MCC

5.4.2 การวางแผนระบบคุณภาพ (Quality management system planning)

เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารคุณภาพรวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารได้กำหนดให้ผู้จัดการแผนกขึ้นไปแต่ละหน่วยงาน กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในระบบงานคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน ที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก รวมถึงเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนดแนวทางในการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพไว้อย่างชัดเจน กำหนดการแก้ไขและการป้องกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพ จะต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงแผนงานหรือระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารงานคุณภาพ จะยังคงได้รับการรักษาไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility authority and communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority)

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการของแต่ละฝ่าย แล้วมอบหมายให้ผู้ดำเนินการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาตลอดลงไป โดยให้จัดทำผังองค์กรแสดงสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรรวมและของแต่ละหน่วยงานแสดงไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเห็นได้โดยทั่วกัน สำหรับรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ให้กำหนดเป็นรายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสายงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาของส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไข แผนผังองค์กร (Organization Chart), รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบ (Job Description) และแจ้งให้บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องทราบ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 10 : 34

นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

■ **กรรมการผู้จัดการ (Managing Director, MD)**

- กำหนดนโยบายคุณภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ และความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ โดยนโยบายจะแสดงให้เห็นทิศทางขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทฯ และความคาดหวัง / ความต้องการของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้พนักงานในองค์กรได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดอำนาจหน้าที่ความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานและระหว่างบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติและงานตรวจสอบที่มีผลต่อคุณภาพในรูปแบบผังองค์กร รวมถึงทำให้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสมและเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้นโยบายคุณภาพบรรลุผล

■ **คณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee)**

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการระบบบริหารคุณภาพ (Steering Committee) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

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

■ **ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative, QMR)**

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบในการจัดทำ ทบทวนแก้ไข และปรับปรุงคู่มือคุณภาพให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
- ใช้ดุลยพินิจในการแยกประเภท ทบทวน แก้ไข และควบคุม รวมถึงการอนุมัติให้มีการแจกจ่ายคู่มือคุณภาพและเอกสารต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพนี้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- รักษาระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีการแนะนำและให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจกับระบบบริหารคุณภาพให้ตรงกัน
- ดำเนินการให้มีการนำระบบไปปฏิบัติและดำรงไว้
- ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบ ให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 11 : 34

■ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- ควบคุมการแจกจ่ายและจัดเก็บเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
- ปฏิบัติงานทางด้านเอกสารส่วนกลางที่ใช้ในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal quality audit), การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review), การแก้ไขปัญหา (Corrective action), การป้องกันปัญหา (Preventive action), ผลิตภัณฑ์และบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconforming product and service) ให้กับหน่วยงานต่างๆ และตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) รวมถึงการรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง

■ ผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor, IQA)

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (IQA) เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

- ตรวจติดตามการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของระบบคุณภาพ เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ คณะทำงานจะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร หรือพนักงานนั้นๆ ลาออก

เอกสารอ้างอิง : ใบแสดงลักษณะงาน (Job Description), ประกาศแต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ, แผนผังองค์กร (Organization Chart)

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

กรรมการผู้จัดการ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อกำกับดูแลการจัดตั้งระบบบริหารคุณภาพ มีการมอบหมายและแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่นอกเหนือจาก ความรับผิดชอบด้านบริหารอื่นๆ ดังต่อไปนี้

- ก) ทำให้มั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกกำหนด นำไปปฏิบัติ และธำรงรักษา
- ข) รายงานต่อกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริหาร ถึงผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง
- ค) ทำให้มั่นใจว่าการส่งเสริมจิตสำนึกของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และผู้เกี่ยวข้องภายนอก ให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะอยู่ในวาระจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหาร มีอำนาจในระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ผู้บริหารกำหนด มีหน้าที่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (Document Control Officer, DCO) และผู้ตรวจติดตาม ระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor, IQA) รวมถึงการติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : ประกาศแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 12 : 34

5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication)

เพื่อให้บุคลากรในบริษัท ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีระบบการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการสรุปประสิทธิผล
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)
- การร้องเรียนจากลูกค้าและผลการแก้ไข (Customer Complaint and Corrective Action)
- ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)
- กฎหมาย, ข้อกำหนด, บทบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการที่เหมาะสม โดยประสานงานกับผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่นำมาสื่อสารเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เช่น การตีพิมพ์และ/หรือการประชุมแจ้งข่าวสารข้อมูลให้พนักงานทราบ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) เพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง : ประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ, สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพแต่ละหน่วยงานของ MSC/MCC, รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

5.6.1 บททั่วไป (General)

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จึงจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัท อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในแต่ละครั้ง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) และตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสรุปผลการประชุมนำเสนอเข้าการประชุมผู้บริหารระดับสูงต่อไป ซึ่งการทบทวนนี้จะรวมถึงโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความต้องการในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ, นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำ และปฏิบัติตาม "ขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร" และมีการจัดทำและเก็บบันทึกการประชุมไว้ (4.2.4)

เอกสารอ้างอิง : เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.2 ข้อมูลการทบทวน (Review input)

สำหรับการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ในแต่ละครั้งจะมีข้อมูล ดังนี้

- ก) ผลการตรวจติดตามทั้งภายใน และภายนอกของระบบบริหารงานคุณภาพ
- ข) ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ ความพึงพอใจของลูกค้า
- ค) ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า
- ง) การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 13 : 34

- จ) การติดตามผลการปฏิบัติจากการประชุมทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- ฉ) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- ช) การทบทวนความเหมาะสมและทันสมัยของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายของแผนกต่างๆ รวมทั้งระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual, PM) เป็นต้น
- ซ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

เอกสารอ้างอิง : เอกสารประกอบประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.3 ผลการทบทวน (Review output)

ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะถูกจัดทำเป็นรายงานการประชุมที่ระบุถึงแนวทางการตัดสินใจในเรื่อง

- ก) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- ข) การดำเนินการแก้ไขหรือการป้องกันหรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

6. การจัดการทรัพยากร (Resource management)

6.1 บททั่วไป (General)

กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทฯ ได้กำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการนำระบบไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ เช่น การจัดให้มีบุคลากรตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม, การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรอย่างเพียงพอ, จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

6.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก (Competence, training and awareness)

บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถทั้งการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่เหมาะสม โดย

- ก) มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ
- ข) จัดอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถตามที่จำเป็น
- ค) ประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว
- ง) มีการอบรมและประเมินผล และบุคลากร ต้องมีความตระหนักถึงการดำเนินงานและวัตถุประสงค์คุณภาพ

เอกสารอ้างอิง : ประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

บริษัทฯ มีการจัดเตรียมและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น รวมทั้งจัดหาและบำรุงรักษาเพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานนี้ ได้แก่

- ก) อาคาร สถานที่ทำงานและสาธารณูปโภค
- ข) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่าย เน็ตเวิร์ค
- ค) ระบบขนส่งต่าง ๆ และระบบการสื่อสาร เป็นต้น



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 14 : 34

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environmental)

บริษัทฯ จัดให้มีการควบคุมสภาพแวดล้อมที่จำเป็นและที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการลูกค้า ตามความเหมาะสมต่อการให้บริการแต่ละประเภท

7. การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product realization)

7.1 การวางแผนการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of product realization)

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นในการให้บริการ การวางแผนการนี้ได้ดำเนินการจะสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (4.1) โดยพิจารณาดังต่อไปนี้

- ก) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของสินค้าและบริการ
- ข) การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการ
- ค) มีการทบทวนความต้องการของลูกค้า การตรวจสอบสินค้าก่อนรับเข้าคลังสินค้า โดยพิจารณาตามเกณฑ์การยอมรับ และการติดตามการให้บริการจัดส่งลูกค้า
- ง) การบันทึกหลักฐานการดำเนินการต่างๆ (4.2.4)

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to the product)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการรับความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดของกระบวนการ ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดการให้บริการ ข้อกำหนดการส่งมอบและการบริการที่จำเป็นภายหลังการส่งมอบ
- ข) ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ค) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและกฎหมายที่ประยุกต์ใช้กับสินค้าและบริการ
- ง) ข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็น

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Review of requirements related to the products)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการทบทวนข้อกำหนดของสินค้าและบริการ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากลูกค้า การออกเอกสารประกวดราคา การรับสัญญา เป็นต้น ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนตกลงดำเนินการให้กับลูกค้าตามที่ต้องการ โดยดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด และเก็บบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการ (4.2.4)

กรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเอกสาร จะต้องมีการยืนยันข้อตกลงให้ชัดเจนก่อนการตกลง เมื่อมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ต้องดำเนินการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า เช่น กรณีฝ่ายขายรับความต้องการจากลูกค้า ต้องมีการทบทวนความต้องการก่อนดำเนินการ ซึ่งการสื่อสาร การติดต่อประสานงานกับลูกค้า อาจใช้วิธีการ เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), การโทรศัพท์, การโทรสาร หรือการเข้าพบลูกค้าตามโอกาส สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กำหนดให้ต้องได้รับการสื่อสารกับลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 15 : 34

- ก) ข้อมูลสินค้าหรือบริการ
- ข) ข้อตกลง สัญญา คำสั่งซื้อ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาหรือเปลี่ยนแปลง
- ค) ความคิดเห็น รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ง) ข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสม

7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and development planning)

บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานที่มีกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา มีการวางแผน และควบคุมการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการ ต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

- ก) ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา
- ข) การทบทวน การทวนสอบและการรับรองในขั้นตอนที่เหมาะสม
- ค) ความรับผิดชอบและอำนาจใจการออกแบบและพัฒนา

แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา ต้องจัดให้มีการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ และการวางแผนการดำเนินงานต้อง สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการออกแบบและพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา (Design and development inputs)

บริษัทฯ กำหนดให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ต้องมีการพิจารณาทบทวนและเก็บ บันทึก (4.2.4) ซึ่งข้อมูลต้องรวมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ก) ข้อกำหนดในการใช้งานและสมรรถนะ
- ข) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
- ค) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบก่อนหน้าตามความเหมาะสม
- ง) ข้อมูลอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลที่ได้รับการออกแบบหรือพัฒนานั้นจะต้องได้รับการทบทวนตามความเหมาะสม ข้อมูลหรือข้อกำหนด ต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ขัดแย้งหรือไม่คลุมเครือ

7.3.3 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and development review)

เมื่อการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการบรรลุผล ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด (7.3.1) โดย

- ก) ต้องทำการประเมินผลการออกแบบและพัฒนา ตามข้อกำหนด
- ข) ต้องพิจารณาปัญหาและดำเนินการที่เหมาะสม

ซึ่งผู้เข้าร่วมทบทวนต้องมีความเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการนั้น และต้องทำการ จัดเก็บบันทึก (4.2.4)



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 16 : 34

7.3.4 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design and development verification)

บริษัท กำหนดให้การออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการใดๆ ต้องมีการทวนสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องกับข้อมูลการออกแบบและพัฒนา และผลจากการทวนสอบและการดำเนินการ ต้องมีการจัดเก็บบันทึก (4.2.4)

7.3.5 การรับรองการออกแบบและพัฒนา (Design and development validation)

บริษัท กำหนดให้มีการรับรองการออกแบบและพัฒนาสินค้าหรือบริการตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าหรือบริการที่ได้ สามารถบรรลุตามความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งการรับรองอาจจะกำหนดให้ดำเนินการก่อนการส่งมอบหรือหลังจากการส่งมอบแล้วเสร็จ และผลการรับรองจะต้องมีการจัดเก็บบันทึก (4.2.4)

7.3.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา (Control of design and development changes)

กรณีที่มีการออกแบบและพัฒนาที่มีการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการจัดทำบันทึก (4.2.4) ทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม รวมถึงต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนการนำไปใช้หรือให้บริการ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงจะรวมถึงการประเมินผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)

บริษัท กำหนดให้การจัดซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย ดำเนินการโดยแต่ละกลุ่มธุรกิจ ตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามเอกสารการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขายที่กำหนด หลังจากการส่งมอบเรียบร้อยแล้วต้องมีการประเมินคุณภาพสินค้าหรือบริการของผู้ขายแต่ละราย โดยใช้เกณฑ์ตามที่กำหนด ทำการสรุปผล กรณีพบว่าการประเมินระดับคุณภาพต่ำกว่าที่กำหนด ให้ดำเนินการแก้ไขและประเมินซ้ำ และต้องจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก การประเมินผู้ขาย (4.2.4)

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย

7.4.2 รายละเอียดการจัดซื้อ (Purchasing information)

หน่วยงานหรือบุคคลที่มีความต้องการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ต้องแสดงข้อมูลรายละเอียดหรือแนบเอกสารรายละเอียดที่จำเป็น พร้อมแนบหลักฐานการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนส่งมอบให้หน่วยงานจัดซื้อดำเนินการต่อไป
หน่วยงานจัดซื้อต้องพิจารณาให้มั่นใจว่าข้อมูลประกอบการจัดซื้อ ข้อมูลการอนุมัติ ตลอดจนวิธีการทวนสอบและส่งปล่อยสินค้าหรือบริการที่จัดซื้อหรือจัดหา มีความครบถ้วนเหมาะสมก่อนสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of purchased product)

บริษัท ได้กำหนดวิธีการในการทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ โดยสินค้าหรือบริการที่ผ่านการตรวจรับนั้น จะมีหลักฐานการบันทึกรับสินค้าหรือบริการอ้างอิง กรณีสินค้าหรือบริการที่ไม่ผ่านการตรวจรับจะต้องปฏิเสธการรับจากผู้ส่งมอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 17 : 34

7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ (Control of production and service provision)

บริษัทฯ มีการกำหนดการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการกำหนดเงื่อนไขและแจ้งให้ลูกค้ารับทราบอย่างชัดเจน และกำหนดการควบคุมการให้บริการ เช่น การจัดส่งสินค้า ตามความเหมาะสม ดังนี้

- ก) มีการให้ข้อมูลหรือข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและยืนยันความถูกต้องของการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการตามข้อกำหนด
- ข) จัดทำเอกสารวิธีการปฏิบัติงานตามความจำเป็น
- ค) ใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่เหมาะสม พร้อมใช้งานในการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
- ง) มีเครื่องมือหรือวิธีการในการเฝ้าตรวจและวัดผลอย่างเหมาะสม
- จ) มีวิธีการหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องกับข้อกำหนดของการออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ก่อนการส่งมอบงานให้กับลูกค้า

7.5.2 การรับรองกระบวนการ (Validation of production and service provision) => ยกเว้น

7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and traceability)

บริษัทฯ กำหนดกระบวนการการชี้บ่งและสอบกลับ ครอบคลุมทุกกระบวนการด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น การชี้บ่งและสอบกลับเอกสาร, ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า, การตรวจรับสินค้า, การแยกพื้นที่จัดเก็บเอกสารหรือสินค้า เป็นต้น รวมถึงการชี้บ่งสถานะของสินค้า เช่น สินค้ารอซ่อม, สินค้าเคลม

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือการใช้งานของบริษัทฯ โดยจะมีการบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกันและรักษาทรัพย์สินของลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหาย จะต้องมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบและจัดเก็บบันทึก

7.5.5 การถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์และบริการ (Prservation of product)

บริษัทฯ กำหนดให้มีการถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าตั้งแต่กระบวนการภายในของบริษัทฯ จนถึงกระบวนการส่งมอบไปยังลูกค้า โดยมีการชี้บ่งอย่างชัดเจน การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันตามความเหมาะสม การถนอมผลิตภัณฑ์ของลูกค้ารวมถึงกรณี สินค้าที่ลูกค้าส่งซ่อม สินค้าเคลม

7.5.6 การควบคุมเครื่องมือวัดและการเฝ้าระวัง (Control of monitoring and measuring equipment) => ยกเว้น



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 18 : 34

8. การวัด วิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

8.1 บททั่วไป (General)

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการวางแผนและนำไปปฏิบัติในการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่า

- ก) ผลลัพธ์เป็นไปตามกำหนด
- ข) สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- ค) มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน

8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด (Monitoring and measurement)

8.2.1 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการจากบริษัทฯ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามในการหาข้อมูลของลูกค้า ประเด็นในการสอบถามจะต้องสอดคล้องกับการนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานและให้ภาพรวมในกิจกรรมที่บริษัทฯ มุ่งเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การออกแบบสอบถาม จะต้องมองถึงวิธีการวิเคราะห์และการนำข้อมูลที่ได้มาให้เกิดประโยชน์ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งเข้าสู่การพิจารณาของฝ่ายบริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

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

เอกสารอ้างอิง : เอกสารผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า, เอกสารการร้องเรียนจากลูกค้า

8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดวิธีการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในขึ้นโดยตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เป็นผู้กำหนดแผนการตรวจให้ครอบคลุมทุกๆ กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และกำหนดความถี่ในการตรวจติดตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของกิจกรรม หรือปัญหาของกิจกรรมที่ได้รับการตรวจสอบพบ โดยวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

- ก) เพื่อเป็นการตรวจระบบคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับข้อกำหนด
- ข) เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติ รักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน, แผนการตรวจติดตามประจำปี, แผนการตรวจติดตามแต่ละหน่วยงาน



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 19 : 34

8.2.3 การเฝ้าตรวจและวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes)

ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เมื่อดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบส่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง ก็จะทำให้มีการสั่งการแก้ไขให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง : รายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of products)

บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเฝ้าติดตามและวัดผลคุณลักษณะของบริการ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของการบริการได้ถูกตอบสนอง การดำเนินการนี้ต้องกระทำในขั้นตอนที่เหมาะสม โดยจัดให้มีหลักฐานของความสอดคล้อง พร้อมเกณฑ์ในการยอมรับหลักฐานของความไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ในการตรวจ ต้องได้รับการเก็บรักษาก่อนที่ (4.2.4) การปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการ ต้องไม่ดำเนินการจนกว่าจะมีการแก้ไขให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับได้ หรือได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือลูกค้า

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non conforming product & service)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการชี้แจงและควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เมื่อพบปัญหาสินค้าหรือการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้พบปัญหาจะต้องดำเนินการออกเอกสารร้องขอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อทำการบันทึกและดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้มีการทบทวนผลที่ได้ดำเนินการแก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำอีก

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการพิจารณา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามความเหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและเพื่อประเมินว่าการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้นบรรลุผล รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการวัด และจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

- ก) ความพึงพอใจของลูกค้า (8.2.1)
- ข) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของสินค้าและบริการ (8.2.4)
- ค) ลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน (8.2.3, 8.2.4)
- ง) ผู้ขาย (Supplier) (7.4)

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

บริษัทฯ จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

- ก) นโยบายคุณภาพและเป้าหมายคุณภาพ ผู้บริหารกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพให้แต่ละหน่วยงาน กำหนดเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงานแล้วนำไปปฏิบัติ โดยให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้ติดตามผล หากไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จะต้องดำเนินการแก้ไขให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 20 : 34

- ข) การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) เป็นผู้รวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเห็นว่ามีส่วนที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก็ให้ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ค) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน กรณีที่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ง) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กรณีที่มติจากการทบทวนระบุให้มีการปรับปรุง ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR) จะต้องดำเนินการติดตามให้มีการดำเนินการตามมตินั้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8.5.2 การแก้ไข (Corrective action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้องเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือตรวจพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตามทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าบางประเด็นรวมทั้งปัญหาอื่นๆ การแก้ไขจะต้องมีความเหมาะสม เพื่อพร้อมรับกับผลกระทบของความเป็นไปไม่ไปตามข้อกำหนด บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาไว้เป็นเอกสาร เพื่อระบุการดำเนินการต่อไปนี้

- ก) ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น
- ข) พิจารณาสืบหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ค) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อทำให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำ
- ง) พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปฏิบัติตามความจำเป็น
- จ) บันทึกผลการดำเนินการ
- ฉ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการ

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อกำหนดวิธีหรือแนวทางในการแก้ไขทั้งที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา มอบหมายผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามการดำเนินการนั้นๆ อย่างจริงจัง ข้อมูลที่เป็นปัญหามustถูกรวบรวมเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงระบบงาน

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการป้องกันหรือแก้ไข

8.5.3 การป้องกัน (Preventive action)

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปฏิบัติการ เมื่อพบข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา จะต้องพิจารณาปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของความสอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติจะต้องมีความเหมาะสมกับผลของแนวโน้มของปัญหา โดยถือว่าความไม่สอดคล้องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงของบริษัทฯ ที่จะต้องมีการบริหารจัดการ บริษัทฯ ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานการป้องกันปัญหาไว้เป็นเอกสารเพื่อระบุการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- ก) พิจารณาแนวโน้มที่จะทำให้เกิดปัญหา และสาเหตุของการเกิด
- ข) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันแนวโน้มที่จะเกิดปัญหา



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 21 : 34

- ค) พิจารณาแนวทางการป้องกันปัญหาและการดำเนินการ
- ง) บันทึกผลการดำเนินการป้องกัน
- จ) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการป้องกัน

เอกสารอ้างอิง : การปฏิบัติงานการป้องกันหรือแก้ไข



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

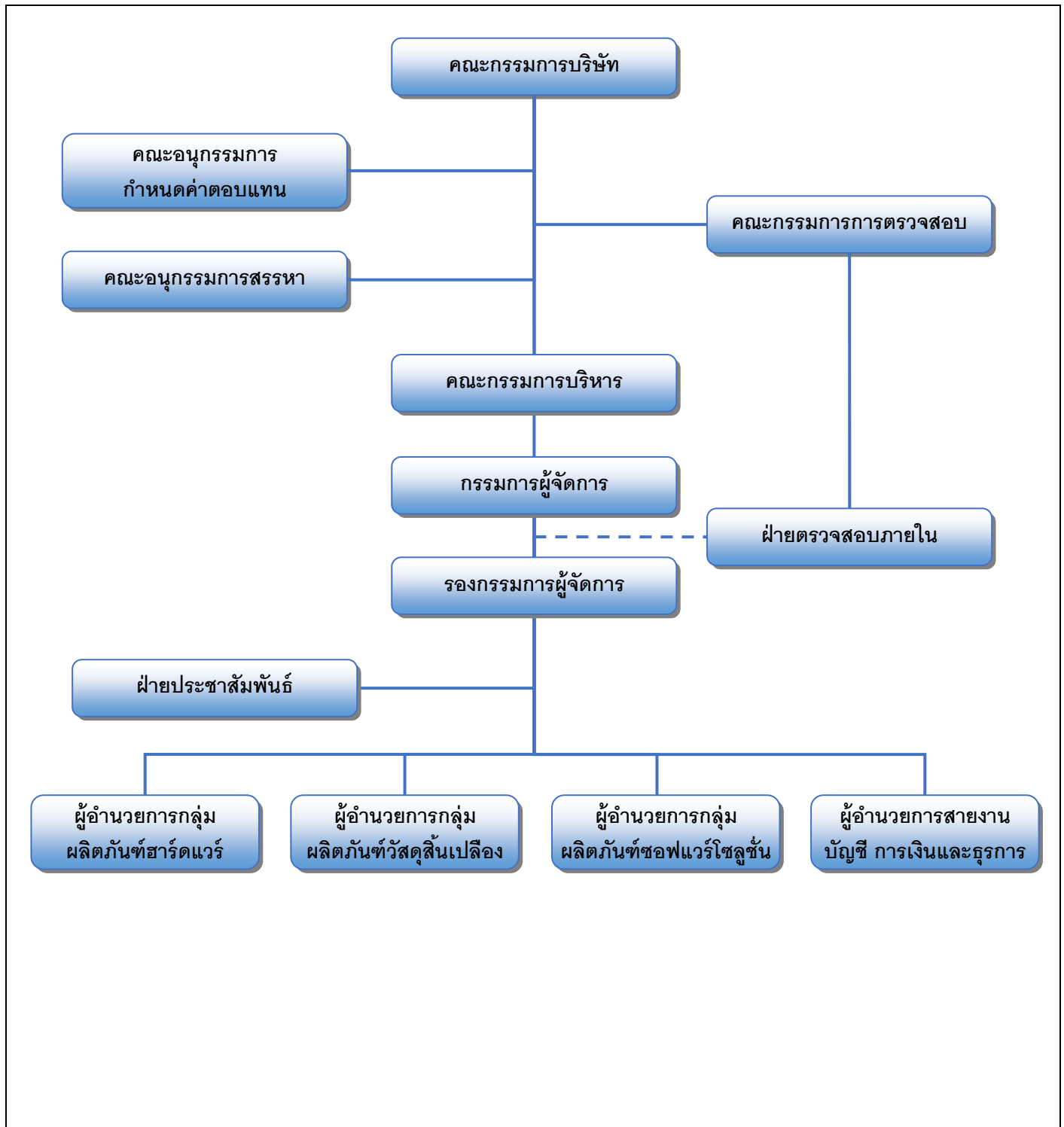
เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 22 : 34

ภาคผนวก

ก. แผนผังองค์กรและเมทริกซ์ (Organization chart and matrix)

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 23 : 34

บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด





QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 24 : 34

Determination of Product requirement		MSC																			MCC			Support Document Required					
		ESG					OSG		SIG							FA				Top Management					QMR	DCO	IOA	CRC	
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training	WH & DTB	MIS		ITS	HR							
4.1	General requirements (ข้อกำหนดทั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2	Documentation requirements (ข้อกำหนดด้านเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	
4.2.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4.2.2	Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	QM
4.2.3	Control of documents (การควบคุมเอกสาร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	PM
4.2.4	Control of records (การควบคุมบันทึก)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	PM
5.1	Management commitment (ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร)																				K	/							QM
5.2	Customer Focus (การให้ความสำคัญกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/		/	/	/	/	
5.3	Quality Policy (นโยบายคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	QM
5.4.1	Quality objectives (วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/	QM
5.4.2	Quality planning (การวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	
5.5.1	Responsibility and authority (อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	/	
5.5.2	Management representative (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)																			/	K								
5.5.3	Internal communication (การสื่อสารภายในองค์กร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	
5.6	Management review (การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร)																			/	K	/	/	/					PM
5.6.1	General (บททั่วไป)																			/	/	/	/	/					
5.6.2	Review input (ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน)																			/	K	/	/	/					
5.6.3	Review output (ผลลัพธ์จากการทบทวน)																			/	K	/	/	/					

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 25 : 34

Determination of Product requirement		MSC																			MCC			Support Document Required						
		ESG					OSG		SIG							FA														
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training	WH & DTB	MIS	ITS	HR	Top Management	QMR		DCO	IQA	CRC	Sales	System Engineering	Marketing & Admin
6.1	Provision of resources (การสรรหาทรัพยากร)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.2.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.2.2	Competence, awareness, training (ขีดความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6.3	Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน)																	/	/	/	K									
6.4	Work environmental (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K					/	/	/		
7.1	Planning of product realization (การวางแผนการผลิต/ การให้บริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/		
7.2.1	Identification of customer requirements (การพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	K		
7.2.2	Review of customer requirements (การทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	K		
7.2.3	Customer communication (การสื่อสารกับลูกค้า)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/		
7.3	Design and development (การออกแบบและการพัฒนา)		/										/		/			/												
7.4	Purchasing (การจัดซื้อ)	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/	/											/	K		
7.4.1	Purchasing process (กระบวนการจัดซื้อ)				/	/	K	/	K	/	/	/	/	/	/												/	K		
7.4.2	Purchasing information (ข้อมูลการจัดซื้อ)	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/										/	/	/		
7.4.3	Verification of purchased product (การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ)			/		/		/		/		/	/	/		/	/											/		
7.5.1	Production and service control (การควบคุมการผลิตและบริการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/		
7.5.2	Validation of processes (การรับรองกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/		
7.5.3	Identification and traceability (การสืบ และการสอบกลับ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							/	/	/		
7.5.4	Customer property (ทรัพย์สินของลูกค้า)				K												K													

กรณีมีข้อสงสัย-ต้องการคำอธิบายหรือพบความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในเอกสารฉบับนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือฝ่าย Business Process

เอกสารนี้เป็นสมบัติของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ห้ามนำออกไปภายนอก แก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 26 : 34

Determination of Product requirement		MSC																	MCC			Support Document Required								
		ESG					OSG		SIG						FA								Top Management	QMR	DCO	IOA	CRC			
		Sales Group	Technical Support	Education	PC Technical Service	Admin	Marketing & Presales	Sales	Marketing & Admin	E-Business Solution	Microsoft License	SSS-Sales	SSS-MS Solution	SSS-SD / SRD	Solid Works	BCS	Training	WH & DTB	MIS	ITS	HR									
7.5.5	Preservation of product (การถนอมรักษาสภาพผลิตภัณฑ์)		/		/		/		/	/	/		/	/	/		/	/	/						/		/			
8.1	General (บททั่วไป)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.2.1	Customer satisfaction (ความพึงพอใจของลูกค้า)	K	K	K	K	/	/	K	/	K	K	K	K	K	K	K	K	/	/	/	/	/	/	/	K	K	/	/		
8.2.2	Internal audits (การตรวจติดตามภายใน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/	K	/	/	/		
8.2.3	Monitoring and measurement process (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.2.4	Monitoring and measurement product (การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.3	Control of nonconformity (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.4	Analysis of data (การวิเคราะห์ข้อมูล)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.5.1	Planning for continual improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
8.5.2	Corrective action (การปฏิบัติการแก้ไข)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/		K	/	/	/	
8.5.3	Preventive action (การปฏิบัติการป้องกัน)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	K	/		/	/	/	/	

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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

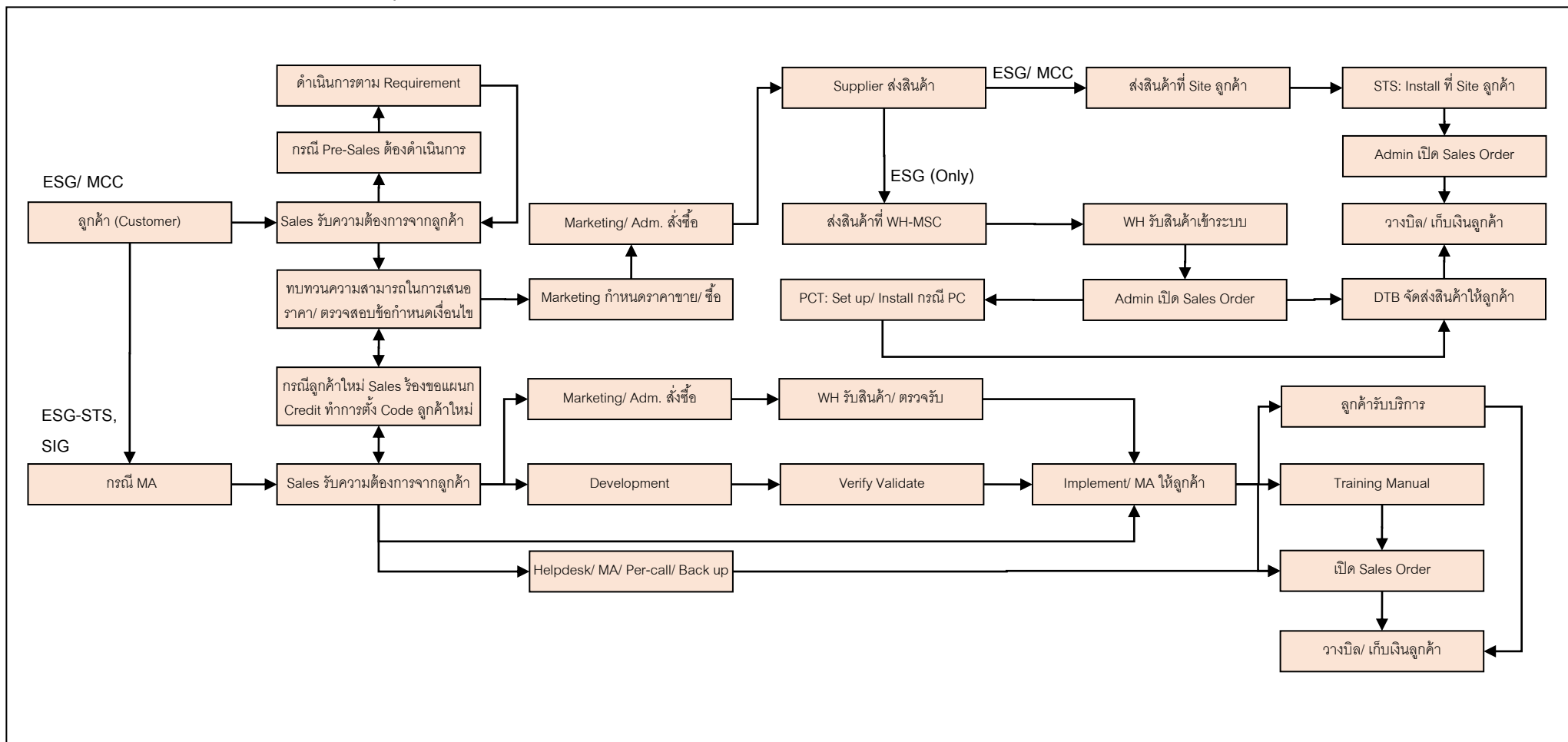
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 13

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 27 : 34

ข. 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

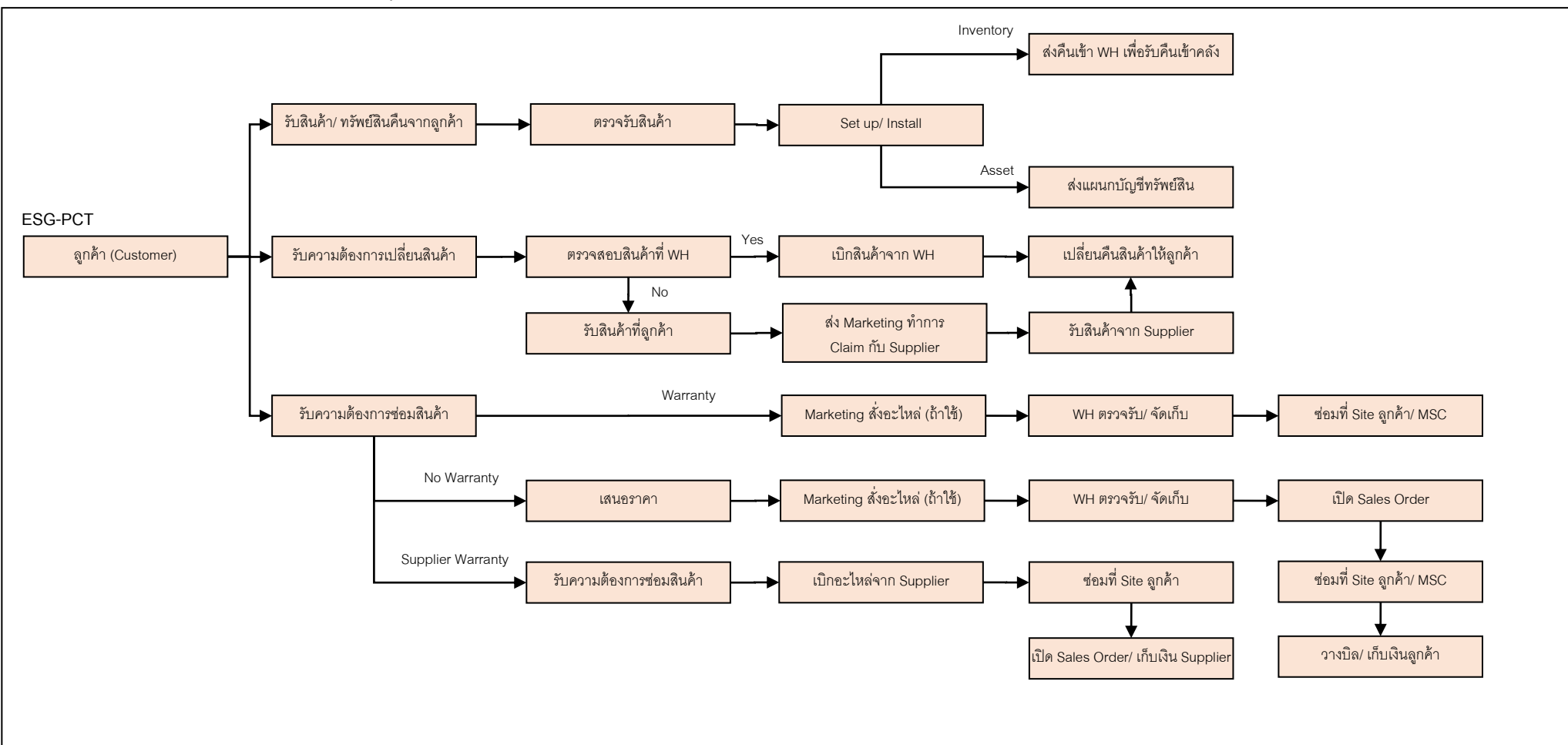
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 28 : 34

ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – ESG Group - PCT (ต่อ)



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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

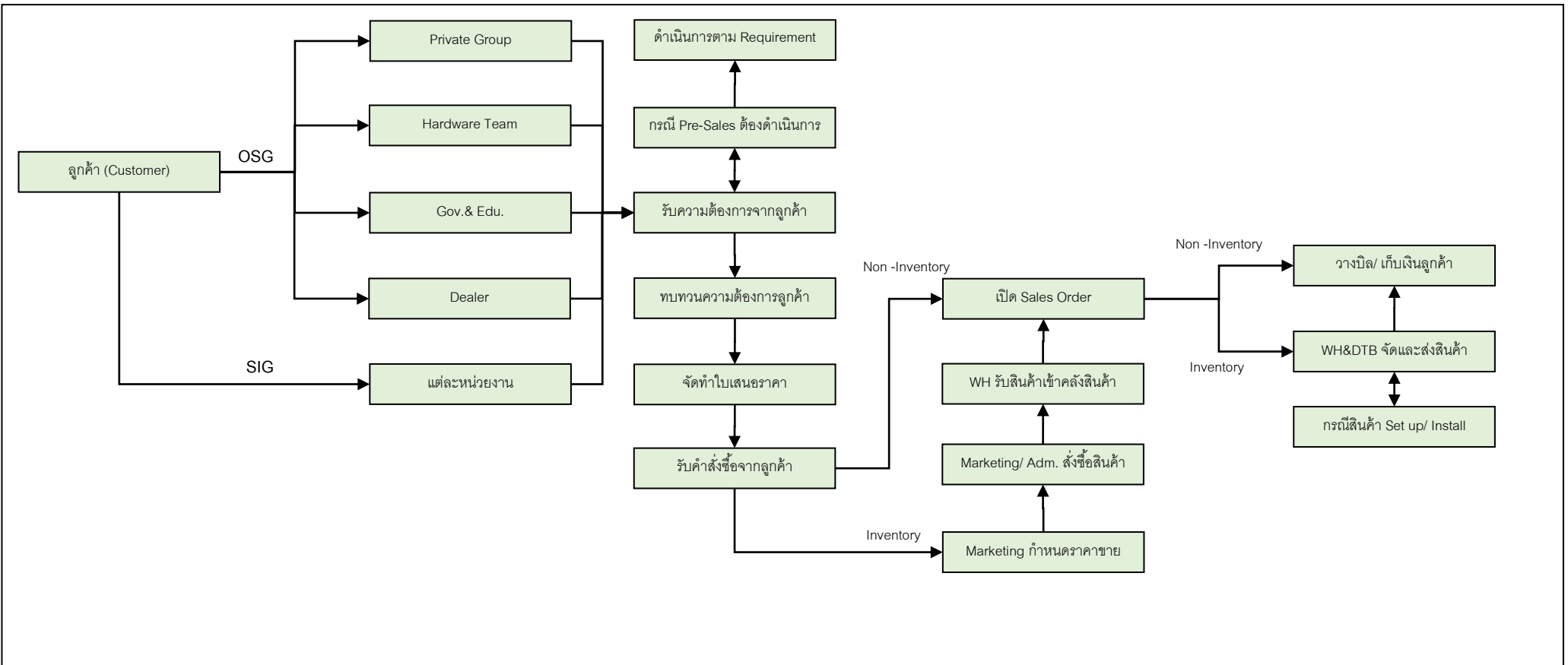
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 29 : 34

ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – OSG Group/ SIG Group (ต่อ)



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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

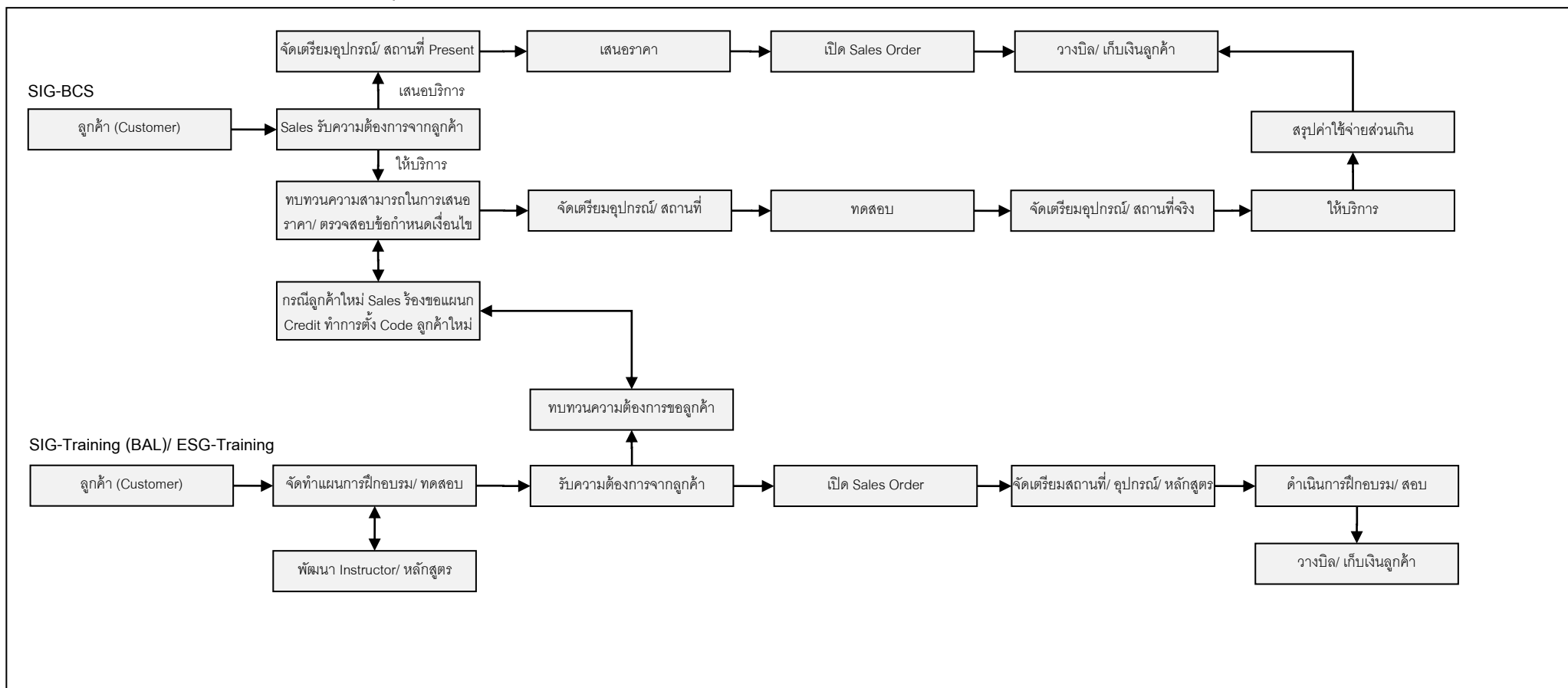
ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 30 : 34

ข. กระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (Business flow) – SIG-BCS, Training/ ESG-Training (ต่อ)



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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 31 : 34

ค. กิจกรรมหลักของบริษัท

1) บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

■ ด้านการขาย (Sales)

- นำเสนอสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- รับความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ
- ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

■ ด้านการตลาด (Marketing)

- เลือกสรรสินค้าเพื่อขาย/ ประมาณการสั่งซื้อสินค้า
- กำหนดราคาขาย/ กำหนดมาตรฐานสำหรับการขาย / ปรับปรุงราคาสินค้า
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด/ ประวัติการขายสินค้า
- สนับสนุนการขายให้กับฝ่ายขาย
- พยากรณ์ยอดขาย

■ ด้านการจัดซื้อ (Purchasing)

- กำหนดงบประมาณในการจัดซื้อสินค้าและบริการ
- ประมาณความต้องการสินค้าและบริการ
- คัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- สั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย

■ ด้านวิศวกรรมระบบ (Systems Engineering)

- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคแก่ผู้ร้องขอ
- ให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขาย

■ ด้านช่างเทคนิค (Support Engineering)

- เลือกประเภทอะไหล่/ สั่งซื้อสินค้าอะไหล่
- กำหนดรายการอะไหล่ที่ต้องการเก็บสต็อก
- วิเคราะห์ประวัติการขายสินค้า (ยอดการใช้อะไหล่)
- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าทั้งใน/ นอกสถานที่ ตามเงื่อนไขที่กำหนด

■ ด้านการออกแบบและพัฒนา

- รับความต้องการของลูกค้า
- ออกแบบสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า
- ติดตามผลการออกแบบและพัฒนา

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



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 32 : 34

■ ด้านการฝึกอบรม (Education/ Training)

- กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องการ
- นำเสนอหลักสูตรการอบรมแก่ลูกค้าและรับความต้องการ
- ดำเนินการฝึกอบรมแก่ลูกค้า ตามหลักสูตรที่กำหนด
- ให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมแก่ฝ่ายขาย

■ ด้านคลังสินค้าและจัดส่ง (Warehouse and Distribution)

- จัดเตรียมพื้นที่ในคลังสินค้าให้เพียงพอกับจำนวนสินค้าเข้า ควบคุมดูแลการจัดวางสินค้า
- ตรวจสอบสินค้าเข้าคลังสินค้า ดูแลการจัดเก็บสินค้าและการเบิกจ่ายสินค้า
- ตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า
- รับคืนสินค้า รวมถึงการเคลมสินค้าประเภทวัสดุสิ้นเปลืองกับฝ่ายขาย
- วางแผนการจัดส่งสินค้า
- จัดส่งสินค้าตามเส้นทางและเงื่อนไขที่กำหนด

■ ด้าน Management Information System (MIS)

- ดูแลเกี่ยวกับการใช้งานบนเครื่อง AS400 ของพนักงาน ตั้งแต่การสร้าง ลบ และเปลี่ยนแปลง User และ Password เพื่อเข้าระบบงานของพนักงานแต่ละคนตามที่ร้องขอ
- สร้างและเปลี่ยนแปลง Menu การใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และสิทธิของพนักงานที่เข้ามาใช้ระบบ
- ควบคุมดูแลให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง
- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการใช้งานบนเครื่อง AS400
- สำรองข้อมูลที่มีอยู่ลงบน Tape เพื่อนำกลับมาใช้ในกรณีที่ระบบมีปัญหา ทั้งของบริษัท

■ ด้าน Information Technology Support (IT)

- รับผิดชอบส่วนของการ Support ภายในบริษัทฯ
- รับผิดชอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ตามที่ได้รับ การร้องขอผ่านระบบต่างๆ เช่น ระบบ e-Helpdesk, ระบบโทรศัพท์ เป็นต้น
- รับผิดชอบประสานงานกับ System Engineer เพื่อดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ กรณีที่มีการติดตั้งเพิ่มเติม
- จัดสรรการใช้งานเนื้อที่ของ File Server และทำการ Back up ข้อมูล, System File ของ File Server และ Server อื่นๆ ในบริษัทฯ
- ตรวจสอบการทำงานและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการตรวจจับและกำจัด Virus ในระบบคอมพิวเตอร์และในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 33 : 34

■ ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource, HR)

- กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่ต้องการอย่างเพียงพอ โดยจะเป็นผู้ควบคุมดูแลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ มีจิตสำนึก และขีดความสามารถอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานทุกปี และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี
- สรรหาพนักงานบุคลากรตามความต้องการของผู้ร้องขอ
- ควบคุมดูแลให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานตามที่ได้กำหนดไว้
- จัดเก็บบันทึกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในเรื่องการศึกษา, การฝึกอบรม, ทักษะและประสบการณ์
- ติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ

■ ด้านธุรการ (Administration)

- สนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงานกำหนด

■ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

- ค้นหา รวบรวมและจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าเป้าหมายให้ทันสมัยและถูกต้อง
- รับเอกสารคำขอจัดงานหรือขอคำร้องจากแผนกต่าง ๆ ในการนัดประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดงานและกำหนดเป้าหมาย ออกแบบเอกสาร จัดทำและจัดส่งจดหมายเชิญแก่ลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยของการจัดงานและสรุปผลการจัดงานแก่แผนกที่เกี่ยวข้อง บริการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูล ทั้งด้านสินค้าและบริการ และอื่น ๆ แก่ลูกค้า
- รับการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Compliant) ติดต่อประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขให้ลูกค้าทราบทำการ
- สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และสรุปผล

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

■ ด้านการขาย (Sales)

- นำเสนอสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- รับความต้องการของลูกค้า จัดทำใบเสนอราคาแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบความสามารถในการขายสินค้าและบริการ
- ติดตามการขายสินค้า/ บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

■ ด้านการตลาด (Marketing)

- เลือกสรรสินค้าเพื่อขาย/ ประมาณการสั่งซื้อสินค้า / พยากรณ์ยอดขาย
- คัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- กำหนดราคาขาย/ กำหนดมาตรฐานสำหรับการขาย / ปรับปรุงราคาสินค้า
- วิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด/ ประวัติการขายสินค้า
- สนับสนุนการขายให้กับฝ่ายขาย



QUALITY MANUAL

รหัส : QM-CTR-01

ชื่อเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

REVISION : 12

เริ่ม : 25/12/2557

หน้า 34 : 34

■ ด้านวิศวกรรมระบบ (Systems Engineering)

- รับความต้องการและให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคแก่ผู้ร้องขอ
- ให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ฝ่ายขายและลูกค้า

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