



บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถ.เฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงทองบอย เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemrakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ

ครั้งที่ 2/2557

เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2557 เวลา 14:00-16.00 น.

ณ ห้องประชุม อาคาร F2 ห้อง 3

กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|------------------|---|
| 1. นางสาวณัฐพัชฌัน | ตั้งจิตต์เลิศกิจ | ประธานที่ประชุม (QMR) |
| 2. นางนิตยา | ธนวิริยะกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นายสมศักดิ์ | มานะยิ่งเจริญ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นางเนาวนิจ | หลิมประเสริฐศิริ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 5. นายสัมฤทธิ์ | ฉวีวรรณมาศ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 6. นายกฤษฎา | พันธุ์ลำไย | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 7. นายจิระศักดิ์ | ตรังคิณีนาด | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 8. นางสาวอารีรัตน์ | วิฑูรภรณ์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 9. นายสุรเดช | เลิศธรรมจักร์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |

กรรมการบริหารโครงการ ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------|---------------|---|
| 1. นายฐิติพงศ์ | จระณะจิตต์ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 2. นายยงยุทธ | ศรีวันทนิยกุล | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 3. นางสาวอรรณ | วิเชียรภวี่ | กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) |
| 4. นางสาวสุภาพร | กิติภัทรถาวร | ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ |

ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|-------------|---------------------------------|
| 1. นางสาวลำลี | นุ่่มศรี | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) |
| 2. นางสาวทิพวรรณ | ม่วงลำภา | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 3. นางสาวเกศรินทร์ | พิทักษ์ดุ่ม | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |
| 4. นางสาวน้ำฝน | อภิรักษ์ | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO) |

เริ่มประชุมเวลา 14:10 น.

ประธานกล่าวเริ่มการประชุม โดยมอบหมายให้นางสาวเกศรินทร์ พัทธ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุมรับทราบ และพิจารณา ดังนี้



วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวน
โดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ครั้งที่ 1/2557 ประชุม เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2557
มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2557

วาระที่ 2 Customer Complaint

2.1. การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานว่าไม่พบข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง
เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ หลังจากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้ง 1/2557 ที่ผ่านมา
ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

3.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัท

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานสรุปปัญหาที่พบในบริษัทฯ จาก IQA
Outsource พบ CAR / PAR ดังนี้

- ESG 10 ฉบับ
- OSG 3 ฉบับ
- SIG 3 ฉบับ
- FA 6 ฉบับ
- MCC 3 ฉบับ

จำแนกเป็น CAR 17 ฉบับ PAR 7 ฉบับ และ CAR ระหว่างปฏิบัติงาน อีก 1 ฉบับ

สถานะของ CAR / PAR ในปัจจุบัน ปิดเรียบร้อยแล้วทั้งหมด รวม 25 ฉบับ

ปัญหาที่ตรวจพบ สามารถจำแนกได้ 3 สาเหตุ ดังนี้

- เอกสารล้าสมัย จำนวน 17 ฉบับ
- การปฏิบัติงาน จำนวน 7 ฉบับ
- KPI จำนวน 1 ฉบับ

3.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2557

1) เอกสารล้าสมัย (PM/WI)

- ปัญหาเอกสารล้าสมัย: ESG (Sales Group 2 ฉบับ, STS 2 ฉบับ, PCT 2 ฉบับ, MKT & ADM 3 ฉบับ), OSG (Private, Dealer), SIG (SD & SRD), FAG (BP-ISO Center 3 ฉบับ, ITS 2 ฉบับ)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- Update PM / WI ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน



3.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2557 (ต่อ)

2) การปฏิบัติงาน

- ไม่ประเมิน Supplier ด้านคุณภาพ : OSG (Marketing)
- ไม่ส่งสำเนา Activity Onsite ลูกค้า : ESG (STS)
- ไม่จัดทำ NC : FAG (WH & DTB)
- ไม่มีการประเมินผู้ขาย : MCC (Sales)
- ไม่มีการกำหนดวันเข้าบริการ : MCC (Support)
- การลงชื่อพนักงานที่เข้าติดตั้งไม่ครบ : MCC (Support)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- นำ NC ที่เกี่ยวข้อง มาประเมิน Supplier
- ส่งเอกสาร Activity Onsite ในส่วนของลูกค้า ให้ลูกค้าทุกครั้ง
- จัดทำ NC กรณีสินค้าหรือบริการ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- กำหนดการประเมิน Supplier
- เพิ่ม Column ในเอกสารระบุวันที่เข้าให้บริการแก่ลูกค้า
- ให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านเซ็นชื่อลงในแบบฟอร์ม เมื่อมีการเข้าติดตั้ง/บริการ

3) KPI ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

- แนวทางแก้ไข KPI ไม่มีประสิทธิภาพ : SIG (BAL)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- แก้ไข KPI จากเปิดอบรมตามตาราง เป็นเปิดอบรมตามที่ Sales Request และคำนวณให้ถูกต้อง

3.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

4) ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

- ดิดอากรแสดมปีเกิน : SIG (EBS)

แนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

- ให้ Sales ตรวจสอบกับฝ่ายกฎหมายก่อนทุกครั้ง กรณีที่สัญญาที่มีติดอากรแสตมป์นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม ได้อธิบายสาเหตุของการเกิดปัญหาเพิ่มเติมว่าเนื่องจาก Sales ได้ติดอากรแสตมป์ เป็นจำนวนเงิน 1,915 บาท แต่ฝ่ายกฎหมายได้ตรวจสอบพบว่าสัญญาฉบับนั้นต้องติดอากรแสตมป์เพียงแค่ 125 บาท คู่ฉบับ 5 บาทที่ประชุมรับทราบ

3.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม ได้รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า ผู้ตรวจติดตามจาก Bureau Veritas ให้ข้อเสนอแนะและข้อสังเกต ทั้งหมด 4 หน่วยงาน ดังนี้

- FAG - CRC (OFI)

1. ควรนำข้อมูลในหัวข้อการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน มาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก Customer Complaint



3.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification (ต่อ)

อาทิ ไม่สามารถติดต่อฝ่ายขายได้ ปัจจุบันเมื่อมีลูกค้าร้องเรียนผ่านทาง CRC ยังไม่มีการนำข้อมูลในส่วนนี้มาดำเนินการแก้ไขต่อ

นายกฤษฎา พันธุ์ลำไย ได้เสนอให้ฝ่าย CRC จัดทำกระบวนการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า และแจ้ง BU ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไข

ที่ประชุมรับทราบ

■ ESG – Education (OBS)

1. ขาดความชัดเจนในแผนพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของผู้สอน
2. แนวทางการจัดเก็บและการทำลายบันทึกสำหรับเอกสารที่เป็นไฟล์

อิเล็กทรอนิกส์ไม่ชัดเจน

นายจิระศักดิ์ ตรังคิณีนาถ ได้ให้คำแนะนำว่า ให้ฝ่าย Business Process ส่งเมลแจ้งให้ นางวงศ์ศรี สุนทรพิพิธ อีกครั้ง เพื่อดำเนินการปรับปรุงต่อไป

ที่ประชุมรับทราบ

■ OSG – Private (OFI)

1. ควรทบทวนผลการประเมิน RGA ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
2. ควรกำหนดแผนในการปรับปรุงแก้ไขและการติดตามผลการประเมิน KPI

■ OSG – Dealer (OBS)

1. ควรกำหนดแบบฟอร์มและหัวข้อหลักที่จะต้องบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า

นายสมฤทธิ์ ฉวีวรรณมาศ ได้อธิบายว่า เดิมมีแบบฟอร์มกรอกข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า แต่เกิดความล่าช้าและไม่สามารถกรอกรายละเอียดได้ครบในทันที จึงมีการยกเลิกแบบฟอร์ม ในที่ประชุมได้มีมติว่า กรณีที่ไม่สามารถเปิด Order ได้ทันทีและดำเนินการติดตามต่อให้พนักงานขายจดบันทึกทุกครั้ง

นางนิตยา ธนวิริยะกุล แจ้งว่า ควรให้ทาง Internal Audit ตรวจสอบดูว่าที่ผ่านมาเคยเกิดข้อผิดพลาดในการเปิด Order ของ OSG-Dealer มากน้อยเพียงใด เพื่อดูแนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้น

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 4

ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

4.1 MSC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนกของ MSC ระหว่างเดือน มกราคม – มิถุนายน 2556 มีหน่วยงานที่มี KPI ไม่เป็นไปตามเป้าหมายดังนี้

- ESG – Sales Group, Marketing, Presales & Admin
- OSG – Private, Gov. & Edu. , Dealer , Marketing



4.1 MSC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2557 (ต่อ)

- SIG – EBS, Training (BAL)
- FAG – Fixed Asset, Credit, AR, WH & DTB, Legal, Building, ITS

4.2 MCC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานของ MCC ระหว่างเดือน มกราคม – มิถุนายน 2556 เป็นไปตามที่เป้าหมาย

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 5

การฝึกอบรม

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการฝึกอบรมพนักงาน โดยตาม วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ กำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี จากผลสรุปการฝึกอบรมของ พนักงานในปี 2557 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน) จำนวนพนักงานเฉลี่ย เดือนมกราคม ถึง เดือน มิถุนายน 2557 มีพนักงาน 809 คน มีจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด 285 คน คิดเป็น 35.23% ของพนักงานบริษัทฯ

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 6

การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

6.1. การปรับเปลี่ยน DDS

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า การปรับเปลี่ยน DDS ควร มีการทบทวนขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน และ KPI ของหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่จะมีการ เปลี่ยน DDS คือ

SIG:

- จากเดิม DDS 542 (MS Solution) ยกเลิก ไปเป็น DDS 511 (EBS) มีผลบังคับใช้ มกราคม 2558

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ แจ้งว่า การทำงานของทาง MS Solution เหมือนกับของ ทาง EBS ซึ่งนางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่า ควรมีการสื่อสารให้กับพนักงานทราบ ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และ KPI ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

ที่ประชุมรับทราบ

6.2. การแก้ไขคู่มือคุณภาพ (QM)

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า มีการแก้ไขคู่มือคุณภาพ นายจิระศักดิ์ ตรังคิณานาด ได้แจ้งว่า มีความประสงค์ให้ บริษัท เมโทรอินโฟ ไดนามิกส์ จำกัด เข้ารับการรับรอง ISO 9001 : 2008 โดยให้ฝ่าย Business Process ติดต่อกลับ เพื่อให้คำแนะนำในการขอการรับรองระบบ

ที่ประชุมรับทราบ



6.3. แผนงานระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ประจำปี 2015

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุมทราบ เกี่ยวกับแผนงานระบบ
คุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในปี 2015

Activity	ISO Plan 2015											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Internal Quality Audit (IQA)												
Management Review												
External Quality Audit (CB)												
Review Document												
Review KPI												

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 7

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

7.1. จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ให้กับพนักงาน

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งว่าในปี 2015 มีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ
โดยเจ้าหน้าที่ BP ไตรมาสละ 1 เรื่อง ดังนี้

- วิธีการตอบกลับ CAR PAR และ NC ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- การเตรียมพร้อมในการติดตามในระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- หลักการเขียน PM, WI ที่มีประสิทธิภาพ
- การจัดทำ KPI ให้มีประสิทธิภาพ

ที่ประชุมรับทราบ

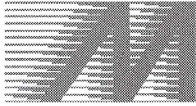
วาระที่ 8

ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

8.1. การปรับเปลี่ยน IQA Outsource

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม นำเสนอผลการประเมิน IQA Outsource 2014 โดย
เกณฑ์ผ่านการประเมิน คือ 80% ซึ่ง IQA Outsource – TQC มีผลการประเมินอยู่ที่ 66.22% ซึ่ง
ถือว่าไม่ผ่านการประเมิน ซึ่งหัวข้อที่มีคะแนนต่ำ คือ การแจ้งผลให้ทราบ โดยในปี 2015 จะมีการ
เลือก IQA Outsource รายใหม่

ที่ประชุมรับทราบ



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

400 ถนนพระเกียรติ 19 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร: 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630
400 Chalemprakiet Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

วาระที่ 9

อื่นๆ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่า ปัจจุบันทางฝ่าย BP มีความประสงค์จะใช้
ซอฟต์แวร์ ISO เข้ามาใช้เพื่อรองรับการทำงานในระบบคุณภาพ

นายกฤษฎา พันธุ์ลำใย เสนอว่า ให้ฝ่าย BP คัดเลือกซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองความ
ต้องการในการทำงานด้าน ISO และนำมาเสนอในที่ประชุมอีกครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

เมื่อไม่มีผู้เสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา เลิกประชุมเวลา 15.30 น.

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ

(นางสาวน้ำฝน อภิรักษ์)

ผู้จดรายงานการประชุม