



# Management Review

ครั้งที่ 1/2559

6 พฤษภาคม 2559



## วาระการประชุมครั้งที่ 1/2559

- วาระที่ 1 เรื่องประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ครั้งที่ 2/2558
- วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง
- วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ
  - 4.1 การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2558
  - 4.2 Customer Complaint
  - 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
  - 4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน
  - 4.5 การฝึกอบรม ประจำปี 2558
  - 4.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
  - 4.7 การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
  - 4.8 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 5 เรื่องเพื่อพิจารณา (ถ้ามี)
- วาระที่ 6 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)



# วาระที่ 1 เรื่องประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบ



## วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ครั้งที่ 2/2558

สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานการประชุมครั้งที่ 2/2558



## วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

### KPI

วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท: การฝึกอบรม (HR)

- ยกเลิก KPI การฝึกอบรมของบริษัทฯ โดยยังคงดำเนินงานตามกฎหมายและการจัดทำ Road Map การฝึกอบรมของทาง HR

### Customer Complaint

การแก้ไขแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนของคำถามเชิงรุนแรง

- แก้ไขแบบฟอร์มใหม่ โดยปรับปรุงคำถามให้มีความเหมาะสม

### CAR

ปัญหาพนักงานจัดส่งแสดงกิริยาไม่เหมาะสมกับผู้บริหารโลตัส

- เปลี่ยนพนักงานจัดส่งใหม่ และทำจดหมายขอโทษลูกค้า
- DTB ทบทวนและกำหนดนโยบายการจัดส่ง



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.1 การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2558

นำเสนอโดยฝ่าย CRC



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.2 Customer Complaint

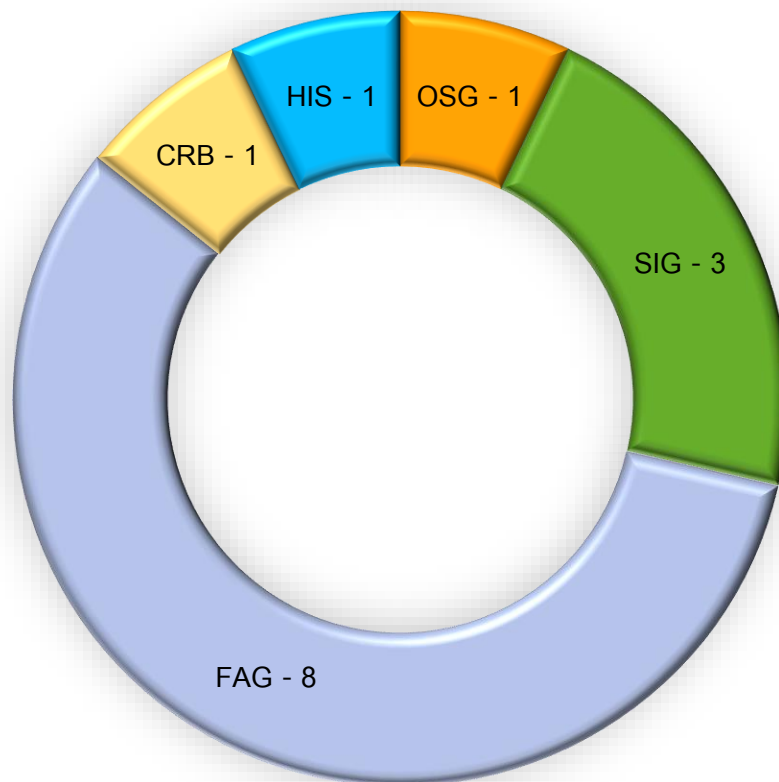
N/A

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

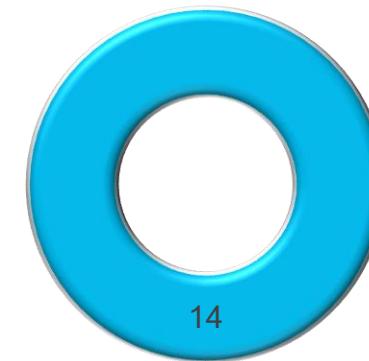
ข้อมูล ณ วันที่ 28 เมษายน 2559

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

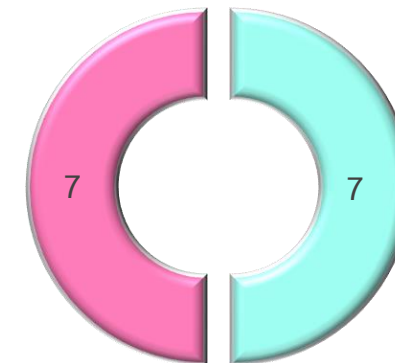
จำนวน CAR / PAR รวม 14 ฉบับ



OSG SIG FAG CRB HIS



IQA Operation



Closed Opening



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

#### ■ ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
OSG - Private 1	■ เปิดบิลผิดเงื่อนไข (ซื้อใช้ส่วนตัวแต่เปิดในนามบริษัท)	Opening
SIG – SSS Sales	■ สัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ไม่ได้ผ่านฝ่ายกฎหมาย	■ ประสานงานกับฝ่ายกฎหมายในการจัดทำสัญญาทุกครั้ง
SIG - MSL	■ คำนวณราคาต่ำกว่ากำหนด	Opening
SIG - Solid Works	■ สั่งซื้อ SolidWorks ในระบบ โดยยังไม่มีอนุมัติ PO	Opening
FAG - Accounting	■ เอกสารชุด Request Form และบันทึกต่างๆ ของโปรแกรม Transfer รายได้สูญหาย	■ จัดทำเพิ่มความคุ้มครองเอกสารโดยต้องได้กลับคืนจากผู้มีอำนาจอนุมัติภายใน 1 วันทำการ ■ ดำเนินการในระบบ Workflow

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

#### ■ ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
FAG - WH&DTB	■ การส่งสินค้าล่าช้า และส่งสินค้าผิดสลับกับรายอื่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประชุมร่วมกับ Outsource ขนส่ง เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานใหม่</li> <li>■ เก็บข้อมูลเพื่อประเมิน Outsource ขนส่ง</li> </ul>
	■ การบันทึกรับสินค้าประเภท STC แต่ไม่ได้บันทึก S/N ของสินค้า	■ ประชุมร่วมกับฝ่ายขายและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ประสานกับ Supplier แจ้งให้นำ Senior No. แนบมาทุกครั้ง
	■ Outsource (บ.เคอรี่) ทำ PO ตัวจริงของลูกค้าหาย	■ จัดทำใบควบคุมการรับ-ส่งเอกสาร
	■ เจ้าหน้าที่คลังสินค้าจัดสินค้าเพื่อส่งไม่ตรงตาม Comment Sales	■ เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบ Comment Sales แจ้งเพิ่มเติม

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

#### ■ ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
FAG - WH&DTB	■ พนักงานขนส่ง จัดส่งสินค้าไม่ตรงตาม Comment Sales (ส่งผิดบริษัท)	■ อบรมพนักงานขนส่งให้มีความเข้าใจ กรณีที่มีการส่งสินค้าในกรณีพิเศษ
	■ การจัดส่งสินค้า ลูกค้า บจ.พัฒนภิรมณ์ ล่าช้า	■ กรณีรถขนส่งประจำหยุด บ.ขนส่งต้องส่งรถที่มีความชำนาญเส้นทางเข้ามาทดแทน
	■ ส่งสินค้าผิดบริษัท ทำให้ AIS ยกเลิกการสั่งซื้อ	Opening
FAG - Legal	■ ส่งเอกสารสัญญาโดยไม่ทำลายน้ำหรือไฟล์ .PDF ให้กับผู้ร้องขอ	Opening



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

#### ■ ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน (ต่อ)

บริษัท	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
HIS	■ ปิดการขายกับลูกค้าก่อนที่จะเช็คข้อมูลเครดิตของลูกค้าจากแผนกสินเชื่อ	Opening



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

- การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัทฯ ครั้งที่ 1/2559

- ✓ ไม่พบปัญหาในระหว่างการตรวจติดตาม

## วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

### 4.3 ผลสำรวจความพึงพอใจ IQA Outsource ในการตรวจติดตาม 2/2558



IQA Outsource : บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

- การตรวจติดตามระบบคุณภาพ โดย Bureau Veritas ครั้งที่ 1/2559

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.3 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

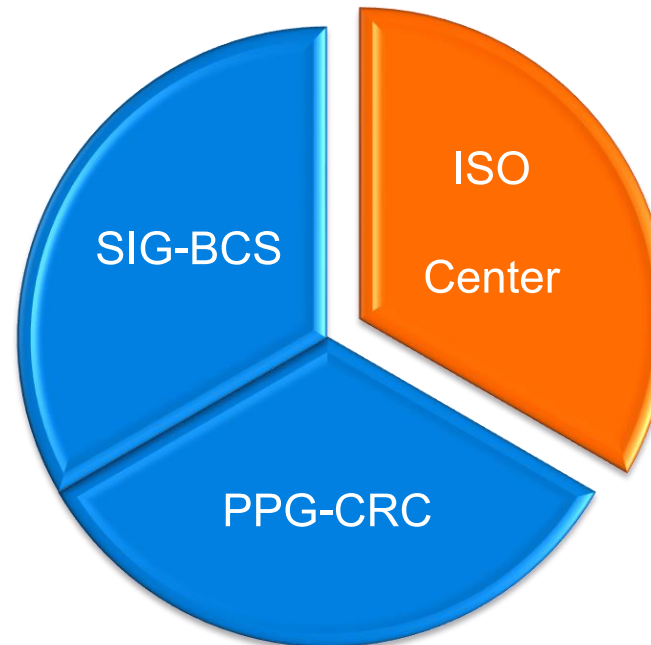
- การตรวจติดตามระบบคุณภาพ โดย Bureau Veritas ครั้งที่ 1/2559

#### Opportunity for Improvement

การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ  
ลูกค้าและความถี่ในการตรวจสอบความ  
พร้อมของ DR Services

#### Opportunity for Improvement

การทำ Corrective action ของ Customer complaints  
ยังไม่ชัดเจนและมีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ซ้ำ



#### Observation

การประชุม MR ต้องเกิดขึ้นก่อน CB  
Audit และระยะห่างไม่เกิน 4 เดือน



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.4 วัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2558

OSG	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
- Private 1			×			
- Hardware	×		×	×		×
- Marketing		×		×	×	×

SIG	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
- SLW					×	

FAG	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
- WH&DTB	×	×	×	×	×	×
- Building		×			×	×
- Legal						×
- ITS			×	×		
- BP				×		

× => หน่วยงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.5 การฝึกอบรมประจำปี 2558

- พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

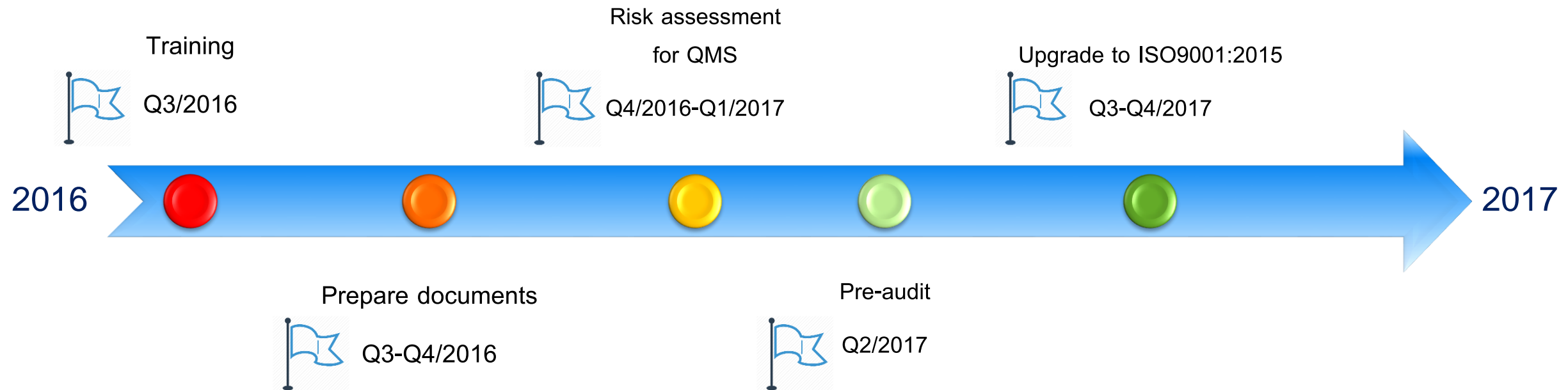


ผลการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์คิดเป็น 94 %

## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.6 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

#### ❖ แผนการดำเนินงานการขอการรับรอง ISO9001:2015



ISO9001:2008 will expire in September 2018



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.7 การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล

#### 4.7.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

##### ☐ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (ทุกไตรมาส)

✓ ครั้งที่ 1 อบรม 1/04/2559

✓ ครั้งที่ 2 อบรม 1/07/2559

#### 4.7.2 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 (ไตรมาส 3)

✓ Executive Board & Steering Committee

✓ Line Manager

✓ Operation



## วาระที่ 4 เรื่องเพื่อทราบ

### 4.8 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

N/A



## วาระที่ 5 เรื่องเพื่อพิจารณา (ถ้ามี)

N/A



## วาระที่ 6 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)



# การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

2/2559

กันยายน 2559

