

Management Review

ครั้งที่ 2/2558

3 พฤศจิกายน 2558

วาระการประชุมครั้งที่ 2/2558

- วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2558
- วาระที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2559
- วาระที่ 3 Customer Complaint
- วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
- วาระที่ 5 การทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละแผนก
- วาระที่ 6 การฝึกอบรม
- วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
- วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
- วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
- วาระที่ 10 อื่น ๆ

วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2558

- Metro Connect Co.,Ltd.
- Metro Info Dynamics Co.,Ltd.

วาระที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2558

■ แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ธ.ค. 2558				ม.ค. 2559				ก.พ. 2559				มี.ค. 2559				เม.ย. 2559			
	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
E-Mail สอบถามเกณฑ์การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า																				
ขอข้อมูลจากระบบ DMAS																				
รับข้อมูลจากแต่ละ BU และเตรียมเอกสารแบบสำรวจ																				
ส่งจดหมายแจ้งลูกค้า																				
การติดตามการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์																				
การบันทึกข้อมูล Complaint และการติดตามแก้ไข																				
รายงานสรุปและรายละเอียดแนบท้าย																				



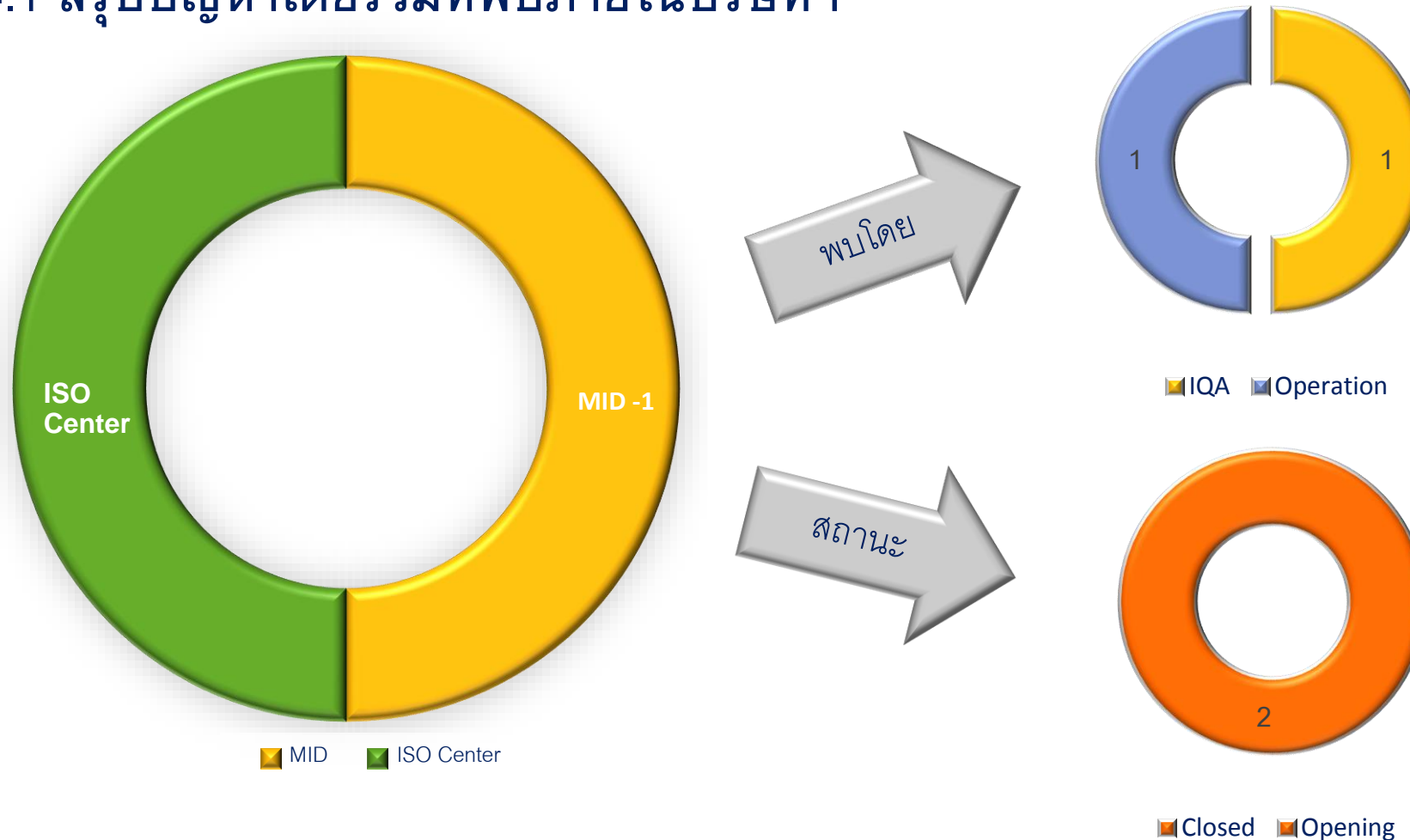
วาระที่ 3 Customer Complaint

3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

- ไม่มีข้อร้องเรียนของ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด และ
บริษัท เมโทรอินโฟเควนามิกส์ จำกัด

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008

4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ



วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2558

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
ISO Center	ไม่ปิด CAR / PAR ภายในระยะเวลาที่กำหนด (3 เดือน)	<ol style="list-style-type: none"> กำหนด KPI ในการติดตามและปิด CAR / PAR ตั้งระบบการแจ้งเตือนการติดตามด้วยระบบ e-SMART

4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางแก้ไข
MID - Sales	ไม่เปิดบิลมัดจำให้ Campura ทำให้หลุดการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม และต้องเสียค่าปรับในการนำส่งล่าช้า	<ol style="list-style-type: none"> เมื่อรับทราบผลการโอนเงินของลูกค้าต้องทำการเปิดบิลมัดจำทันที

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

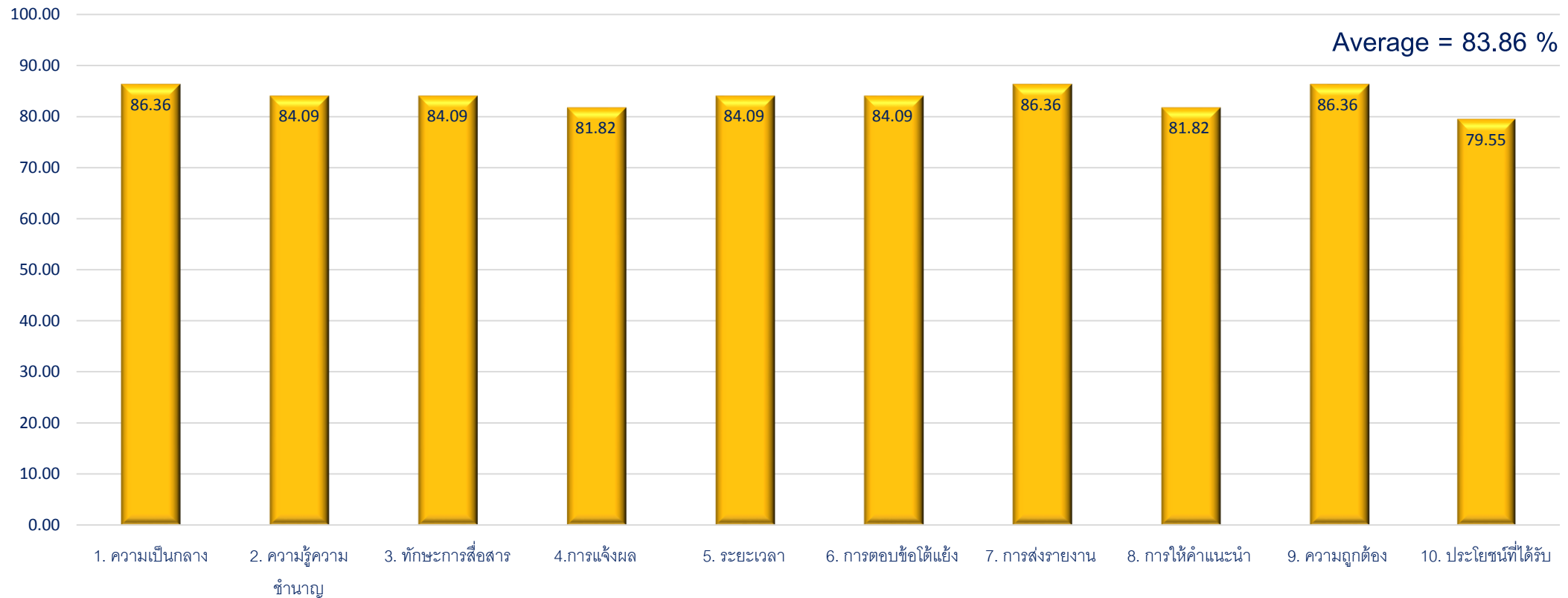
4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (Observations)
MID – PCT (ESG)	ควรกำหนดระยะเวลาติดตาม Job Order อย่างสม่ำเสมอ

วาระที่ 4 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008 (ต่อ)

4.3 ผลสำรวจความพึงพอใจ IQA Outsource ในการตรวจติดตาม 2/2558

% ความพึงพอใจ



IQA Outsource : บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด

วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

5.1 ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2558

■ MCC

KPI	Objectives	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Sales								
1. ยอดขายสินค้า หรือ บริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายในแต่ละปี	$\geq 80\%$	118%					
2. ประสิทธิภาพในการลด RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA)	$\leq 10\%$	0%	9%	7%	3%	5%	0%
Support								
1. ระยะเวลาการให้บริการ	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	100%	100%	100%

วาระที่ 5 ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน (ต่อ)

5.2 ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2558

■ MID

KPI	Objectives	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Sales								
1. ยอดขายสินค้าหรือบริการ	1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมาย	80%	87%			57%		
2. ประสิทธิภาพในการลด RGA	2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (RGA)	10%	3%	2%	2%	1%	2%	2%

สาเหตุของปัญหา : เนื่องจากไตรมาส 2 ทางลูกค้าบางส่วนได้ขอการสั่งซื้อเนื่องจากมีการปิดงบประมาณรายปี

แนวทางแก้ไข : ทางฝ่าย Marketing ได้มีการออก Promotion ต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายและกระตุ้นยอดขายให้ดีขึ้น

วาระที่ 6 การฝึกอบรม

พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 %
ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

- รวบรวมข้อมูลสิ้นเดือนธันวาคม 2558

วาระที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

7.1 การขอการรับรองของบริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด

- วันที่ 5 – 6 ตุลาคม 2558 (อยู่ระหว่างการออกใบรับรอง)

วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล

8.1 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

- ☐ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (ทุกไตรมาส)
 - ✓ ครั้งที่ 1 อบรม 1/04/2558
 - ✓ ครั้งที่ 2 อบรม 1/07/2558
 - ✓ ครั้งที่ 3 อบรม 1/10/2558

- ☐ จัดอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ (พนักงานปัจจุบัน)
 - ✓ การเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจติดตาม (6/02/2558)
 - ✓ วิธีการตอบ CAR / PAR ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (6/06/2558)
 - ✓ วิธีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) (23-24/09/2558)
 - ✓ เทคนิควิธีการเขียน PM / WI และการใช้ระบบ e-SMART (XX/12/2558)

วาระที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล (ต่อ)

8.2 จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 ประจำปี 2559

- ✓ Executive Board & Steering Committee
- ✓ Line Manager
- ✓ Operation



วาระที่ 9 ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

วาระที่ 10 อื่น ๆ

Navigation bar: Home, About MSC, HR, System Standards, IT, Building, MSC App & SharePoint, Phone book, BU Document, **Meeting Document** (dropdown), Advis...

Meeting Document dropdown menu: Management Review

Schedule Meeting in 2015

Thu	May 7 2015	10:00	F2 Room
Next Tue	Nov 3 2015	10:00	F1 War Room

Meeting Document > Management Review

เกี่ยวกับ Management Review ::



Management Review
Document

การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

1/2559

พฤษภาคม 2559