



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

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630  
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

**รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ**

**ครั้งที่ 1/2558**

เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2558 เวลา 13.30 - 15.00 น.

ณ ห้องประชุม อาคาร F2 ห้อง 3

**กรรมการบริหารโครงการ ผู้มาประชุม จำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วย**

1. นางสาวณัฐพัชฌน	ตั้งจิตต์เลิศกิจ	ประธานที่ประชุม (QMR)
2. นางนิตยา	ธนวิริยะกุล	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
3. นางเนาวนิจ	หลิมประเสริฐศิริ	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
4. นางสาวอารีรัตน์	วิฑูราภรณ์	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
5. นางศศิวิมล	วสุวานิช	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
6. นายกฤษฎา	พันธุ์ลำไย	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
7. นายสมศักดิ์	มานะยิ่งเจริญ	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
8. นายสุรเดช	เลิศธรรมจักร	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)

**กรรมการบริหารโครงการ ผู้ที่ไม่มาประชุม จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย**

1. นางสาวอรรณณ	วิเชียรกี	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
2. นายจิตติพงศ์	จรรยาจิตต์	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
3. นายยงยุทธ	ศรีวันทนียกุล	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
4. นายสัมฤทธิ์	ฉวีวรรณมาศ	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)
5. นายจิระศักดิ์	ตรังคินีนาถ	กรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee)

**ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 6 ท่าน ประกอบด้วย**

1. นางสาวลำลี	นุ่มศรี	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR)
2. นางสาวสุภาพร	กิติภัทรถาวร	ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
3. นางสาวจริยา	ยิ้มทอง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
4. นางสาวทิพวรรณ	ม่วงสำเนา	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO)
5. นางสาวเกศรินทร์	พิทักษ์ดุ่ม	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO)
6. นางสาวน้ำฝน	อภิรักษ์	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร (DCO)

**เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.**

ประธานกล่าวเริ่มการประชุม โดยมอบหมายให้นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุม  
รับทราบและพิจารณา ดังนี้



## วาระที่ 1      รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 2/2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ครั้งที่ 2/2557 ประชุม เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2557

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2557

## วาระที่ 2      ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2557

นางสาวสุภาพร กิติภักดิ์ถาวร รายงานให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2557 ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สรุปคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็น 82.77% ลดลงจากปีที่แล้ว 0.09% โดยแยกออกเป็นแต่ละ Business Unit ดังนี้

- Enterprise Systems Group (ESG) : 77.53%
- Office Supplies Group (OSG) : 88.84%
- Solutions Integration Group (SIG) : 81.96%

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2557 ของบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด สรุปคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็น 83.37% เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 1.51%

นางสาวอารีรัตน์ วิฑูราภรณ์ แจ้งว่า รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า กรณีลงนามในชุดใบแจ้งหนี้ทุกฉบับ ซึ่งมีหลายชุด

นางสาวณัฐพัชฌน์ ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่า สามารถลงนามในหน้าสุดท้ายของต้นฉบับใบกำกับภาษี สำเนาใบกำกับภาษี และใบแจ้งหนี้

ที่ประชุมรับทราบ

## วาระที่ 3      Customer Complaint

### 3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานสรุปปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า ผ่านทางเจ้าหน้าที่แผนก ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC) พบว่ามีข้อร้องเรียนจำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

- ลูกค้าบริษัท แอสซิส เบรคส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีสั่งซื้อสินค้า กับ บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด แต่ลูกค้าออก PO ในนามของ บริษัท เมโทรซิสเต็มส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อมีการแก้ไข PO ทำให้กำหนดการจัดส่งสินค้าล่าช้าจึงทำให้ ลูกค้าระงับการสั่งซื้อ จากเดิมมูลค่าการสั่งซื้อ 331,200 บาท เหลือเพียง 53,360 บาท

นางสาวสุภาพร กิติภักดิ์ถาวร ได้แจ้งว่า เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายในบริษัท และไม่มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ที่ประชุมรับทราบ



#### วาระที่ 4

#### การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008

##### 4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัท

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานสรุปปัญหาที่พบในบริษัทฯ จาก IQA พบ CAR /PAR รวมทั้งหมด 9 ดังนี้

- Office Supplies Group (OSG) : 2 ฉบับ
- Solutions Integration Group (SIG) : 2 ฉบับ
- Finance & Administration Group (FAG) : 4 ฉบับ
- บริษัท เมโทรอินโฟเควสติก จำกัด (MID) : 1 ฉบับ

พบจาก IQA 1 ฉบับ ระหว่างปฏิบัติงาน 8 ฉบับ สถานะในปัจจุบัน ปิดรวม 7 ฉบับและยังอยู่ในระหว่างการติดตาม 2 ฉบับ

ปัญหาที่ตรวจพบ มีสาเหตุ ดังนี้

##### 4.1.1 สรุปปัญหาที่พบจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2558

ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน

หน่วยงาน SIG – EBS :-

- **ปัญหาที่พบ** : PO 6800644179 ลูกค้า บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงกำหนดส่งมอบสินค้าช่วงปลายเดือน ธันวาคม 2557 แต่ไม่พบบันทึกคำร้องขอจากลูกค้า  
**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : ผู้จัดการฝ่ายขาย E-mail แจ้งพนักงานขายทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน กรณีที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงความต้องการ ให้ทำการบันทึกลงใน Sales App ทุกครั้ง

##### 4.1.2 สรุปปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไข / ป้องกัน

หน่วยงาน OSG – Hardware :-

- **ปัญหาที่พบ** : พนักงานขายเปิดบิลขายสินค้าให้ลูกค้า บริษัท เยนอร์ลแคนดี้ จำกัด วันที่ 12/12/2557 แต่ลูกค้า มีวงเงินไม่เพียงพอ แต่พนักงานขายไม่มีการขอเพิ่มวงเงินในระบบ Workflow Revised Credit ก่อน ซึ่งใบสั่งซื้อของลูกค้าลงวันที่ 7/11/2557  
**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : หลังจากที่ได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้า จะมีการตรวจสอบวงเงินลูกค้าทุกครั้งก่อนเปิดบิลขายสินค้าทุกครั้ง



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

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630  
400 Chalemprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

**หน่วยงาน OSG – Private :-**

- **ปัญหาที่พบ** : พนักงานขายได้เปิดบิลขายสินค้าให้ บริษัท ลี แอนด์ ฟุง (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 27/1/2558 โดยเมื่อครบกำหนดชำระทางพนักงานติดตามหนี้ ได้สอบถามไปยังลูกค้าทราบว่า เป็นการซื้อใช้ส่วนตัวของพนักงานจัดซื้อของบริษัทลูกค้าเอง ทำให้การยืนยันยอดลูกค้าไม่ตรงกัน

**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : พนักงานขายที่รับผิดชอบแจ้งผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทราบว่า ให้มีการสอบถามลูกค้าว่าซื้อไปใช้ส่วนตัวหรือ ซื้อในนามบริษัท

ในที่ประชุมเห็นว่า ในกรณีที่ลูกค้าซื้อไปใช้ส่วนตัว มีความเสี่ยงในการทุจริตสูงและทำให้การลงบันทึกบัญชีไม่ถูกต้อง

นายกฤษฎา พันธุ์ลำใย แจ้งว่า กรณี ซื้อขายสินค้าไม่สมควรที่จะสอบถามลูกค้าทุกราย ซึ่งนางเนาวนิช หลิมประเสริฐศิริ ได้แจ้งว่า จะมีการตรวจสอบกระบวนการภายในและปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อีกครั้ง

**หน่วยงาน Accounting – Fixed Asset :-**

- **ปัญหาที่พบ** : ลูกค้า บริษัท คอนสตรัคชั่น โกลด์ จำกัด ได้สั่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดโปรโมชัน พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ติด DOMAIN MSC

**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : ชัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและจัดทำขั้นตอนการนำทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้งานไปจำหน่าย

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แนะนำว่า กรณีที่มีจัดโปรโมชันขายทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย ITS ตรวจสอบทรัพย์สิน ที่มีการจัดโปรโมชัน โดยระบุ ชื่อผู้ตรวจและวันที่ให้ชัดเจน หากสินค้าที่ทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วให้ทำการติดสติ๊กเกอร์ที่สินค้า

**หน่วยงาน FAG – Distribution :-**

- **ปัญหาที่พบ** : พนักงานส่งสินค้า ได้จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า บริษัท โพลแม็กซ์ ฟิลเทรชั่น จำกัด ที่บ่อมยาม ลูกค้าแจ้งว่าครั้งต่อไปไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าที่บ่อมยามอีก

**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : ฝ่ายจัดส่งสินค้าได้ประสานงานกับ บริษัท เคอรี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (Outsource) กรณีที่ไปส่งสินค้า แล้วไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ให้ติดต่อกลับมาที่ บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทันที

**หน่วยงาน FAG – Distribution :-**

- **ปัญหาที่พบ** : พนักงานส่งสินค้า ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า บริษัท พี.เอส.บี. จำกัด ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้พนักงานจัดส่งสินค้าคนดังกล่าวเข้าไปส่งสินค้าในครั้งถัดไป
- **แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน** : ฝ่ายจัดส่งสินค้าได้ประสานงานกับ บริษัท ภาคย์ธนพัฒน์ จำกัด (Outsource) โดยได้มีการตักเตือนพนักงานคนดังกล่าว และเข้าพบลูกค้าเพื่อขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น



**หน่วยงาน FAG – AR :-**

- **ปัญหาที่พบ :** พนักงานวางบิล ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า บริษัท ไทยบรรจุกภัณฑ์และการพิมพ์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากรอรับใบสั่งซื้อสินค้าเป็นเวลานาน แต่เมื่อเข้าไปสอบถามลูกค้า ทราบว่าลูกค้าได้ให้ใบสั่งซื้อสินค้า กับพนักงานจัดส่งสินค้าที่มาส่งสินค้าก่อนแล้ว

**แนวทางการแก้ไข/ ป้องกัน :** ทางส่วนงานรับวางบิลได้ประสานงานกับ บริษัท เพอร์เฟคเดลิเวอรี่ จำกัด (Outsource) โดยได้มีการตักเตือนพนักงานคนดังกล่าว และเข้าพบลูกค้าเพื่อขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นายกฤษฎา พันธุ์ลำใย ได้ถาม บริษัทฯ ได้มีการกำหนด SLA ของ Outsource รับวางบิลอย่างไร (วันที่ 13/5/2558 ตรวจสอบพบว่า มีการทำสัญญาจ้างระหว่างบริษัทฯ กับ ธนาคาร กสิกรไทย ซึ่งเป็นเพียงสัญญาจ้างงานและเงื่อนไขการปฏิบัติงานของพนักงานรับวางบิล)

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ ได้แจ้งในที่ประชุมว่า พบปัญหาพนักงานขาย หน่วยงาน SIG – EBS นำเอกสารวางบิลไปวางบิลเองที่ลูกค้า

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้แจ้งว่า กรณีลูกค้าชาวต่างชาติ ให้พนักงานวางบิล/ ติดตามหนี้ และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร (วันที่ 8/5/2558 ได้มีการจัดประชุมหน่วยงานติดตามหนี้ และนางสาวเสาวลักษณ์ พรรคสุพรรณ ตำแหน่ง Treasury Manager ได้แจ้งกับพนักงานว่า ในกรณีที่ลูกค้าชาวต่างชาติ หรือมีการติดต่อเป็นภาษาอังกฤษให้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร)

**ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน (อยู่ระหว่างการติดตาม)**

**หน่วยงาน SIG – Microsoft License (MSL) :-**

- **ปัญหาที่พบ :** เปิดบิลขาย บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) วันที่ 2/3/2558 จำนวนเงิน 54,029,355.95 บาท จากหลักฐานการส่งมอบของให้กับลูกค้า รับของตั้งแต่วันที่ 2/3/2558 ได้มีการเปิดบิลขายล่าช้า ทำให้บริษัทฯ เก็บเงินได้ล่าช้า

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้อธิบายว่า กรณีที่มีเปิดบิลขายสินค้าให้ลูกค้า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จะต้องได้รับใบสั่งซื้อจากทุกบริษัทย่อย จึงจะสามารถเปิดบิลขายสินค้าได้

ในที่ประชุมเห็นว่า กรณีนี้เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงต้องพิจารณาแก้ไขเป็นแต่ละกรณีไป

**บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด :-**

- **ปัญหาที่พบ :** บริษัท เมโทรอินโฟไดนามิกส์ จำกัด ไม่เปิดบิลมัดจำให้ลูกค้า บริษัท Campura Triangulum Corporation จำกัด ทำให้หลุดการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม และต้องเสียค่าปรับในการนำส่งล่าช้า

ที่ประชุมรับทราบ



#### 4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม ได้รายงานให้ที่ประชุมทราบว่า ผู้ตรวจติดตามจาก Bureau Veritas ให้ข้อสังเกต ทั้งหมด 2 หน่วยงาน ดังนี้

- Enterprise Systems Group (ESG) – Sales Group (OBS)
  1. ควรตรวจสอบกำหนดส่งสินค้าแต่ละรายการของ Supplier เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าทันตามกำหนด
- บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (MCC) – System Engineer (OBS)
  1. ควรกำหนดแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่เป็น Requirement input ให้ง่ายต่อการทบทวนความถูกต้องของ BOM ที่ออกแบบ
  2. ควรกำหนดวิธีการจัดเก็บคำร้องขอของฝ่ายขายให้ชัดเจน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมิน KPI หรือใช้ในการทวนสอบอย่างถูกต้อง

ที่ประชุมรับทราบ

#### วาระที่ 5

##### ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

##### 5.1 MSC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนกของ MSC ระหว่างเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2557 มีหน่วยงานที่มี KPI ไม่เป็นไปตามเป้าหมายดังนี้

- Enterprise Systems Group (ESG)  
: Sales Group, Marketing, Presales & Admin
- Office Supplies Group (OSG)  
: Private 1, Marketing
- Solutions Integration (SIG)  
: Solution Services Sale (SSS Sale), Support Service (SD/ SRD)
- Finance & Administration Group (FAG)  
: Credit Management, WH&DTB, Legal, Operation – Building, ITS

##### 5.2 MCC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2557

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนกของ MCC ระหว่างเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2557 มีหน่วยงานที่มี KPI ไม่เป็นไปตามเป้าหมายดังนี้

- MCC – Sales



นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม ได้แจ้งว่า จากที่ IQA Outsource – บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด ได้เข้ามาตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน ผู้ตรวจติดตามได้ให้คำแนะนำว่า กรณีหน่วยงานที่มีผลการชี้วัด หรือ KPI ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ควรมีการกำหนดปัญหา แนวทางแก้ไข และผู้รับผิดชอบ วันที่แล้วเสร็จ เพื่อให้การแก้ไขที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ที่ประชุมรับทราบ

## **วาระที่ 6            การฝึกอบรม**

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการฝึกอบรมพนักงาน โดยตามวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ กำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี จากผลสรุปการฝึกอบรมของพนักงานในปี 2557 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม) มีพนักงาน 831 คน (รวม Contract) มีจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด 630 คน คิดเป็น 76.17% ของพนักงานบริษัทฯ

ที่ประชุมรับทราบ

## **วาระที่ 7            การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ**

### **7.1 การนำ Software มาใช้ในระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ**

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งว่า ได้มีการจัดซื้อซอฟต์แวร์ ISO จากบริษัท Magic Software โดยจะมีการ Kick off & Install ครั้งแรกในวันที่ 13 พฤษภาคม 2558

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา แจ้งว่า ซอฟต์แวร์นี้สามารถที่จะนำมาใช้งานร่วมกับระบบ ISO 20001 ของหน่วยงาน BCS และ ISO 20001/ 27001 ของ Managed service ที่ได้รับการรับรอง

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งว่า ให้นำส่งรายละเอียดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ให้ทางอีเมลเพื่อแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบรายละเอียดก่อนตัดสินใจ และให้ติดตามผลอีกครั้งในวันจันทร์ที่ 11 พฤษภาคม 2558 (ได้นำส่งรายละเอียดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ISO - e-Smart ให้ Steering Committees ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2558)

ที่ประชุมรับทราบ

### **7.2 จัดทำ/ แก้ไขคู่มือคุณภาพ (QM)**

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งว่า หน่วยงาน ISO – Center จัดทำคู่มือคุณภาพ (QM) แยกเป็นแต่ละบริษัทฯ โดยทำการแก้ไขตาราง Matrix เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO:2008 ที่เกี่ยวข้องในแต่ละหน่วยงาน และใช้ในการตรวจติดตามของแต่ละบริษัท และให้ Steering Committees ร่วมลงนามในการจัดทำคู่มือคุณภาพ (QM)

ที่ประชุมรับทราบ





**วาระที่ 8**

**ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล**

**8.1. จัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ให้กับพนักงาน**

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม แจ้งว่าในปี 2558 มีการจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในทุกไตรมาส โดยพนักงานฝ่าย Business Process ซึ่งครั้งแรกได้จัดไปเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2558 ซึ่งพนักงานใหม่ที่เข้ารับ

การปฐมนิเทศได้ให้ความร่วมมือกับพนักงานฝ่าย Business Process เป็นอย่างดี และครั้งถัดไป จะมีการจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 นี้

พนักงานฝ่าย Business Process ได้มีการจัดอบรมให้แก่พนักงานปัจจุบัน เรื่องการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจติดตาม เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558 โดยมีตัวแทนแต่ละหน่วยงานเข้าร่วม ซึ่งมีผลการตอบรับที่ดีจากพนักงานที่เข้ารับการอบรม และจะมีการจัดอบรมวิธีการตอบ CAR/ PAR ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ในเดือนมิถุนายน 2558

ที่ประชุมรับทราบ

**วาระที่ 9**

**ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ**

**9.1. การปรับเปลี่ยน IQA Outsource**

นางสาวเกศรินทร์ พิทักษ์ดุ่ม รายงานผลการประเมิน IQA Outsource – บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด โดยมีเกณฑ์ผ่านการประเมิน คือ 80% ซึ่ง มีผลการประเมินอยู่ที่ 84.54%

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเภา แจ้งว่า ในปี 2558 ทางบริษัทฯ ยังคงใช้ บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด ในการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ต่อไป และจะมีปรับเปลี่ยนแผนการตรวจติดตาม โดยแต่ละหน่วยงานจะได้รับการตรวจติดตามปีละ 1 ครั้ง จากเดิมปีละ 2 ครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

**วาระที่ 10**

**อื่นๆ**

นางสาวสุภาพร กิติภักดิ์ถาวร รายงานให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับรายการควรปรับปรุงย้อนหลัง 5 ปี ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) แยกออกเป็นหน่วยงานดังนี้

- Enterprise Systems Group (ESG)
  - การจัดส่งล่าช้า ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบ และการแจ้งสถานะจัดส่งให้ลูกค้าทราบ
  - ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ การไม่ติดตามงาน กรณี Sales ไม่อยู่ไม่มีใครทำแทนกัน
- Office Supplies Group (OSG)
  - ราคาสินค้าแพง
  - สินค้าขาด Stock การสั่งซื้อสินค้า By Order ใช้เวลานาน
- Solutions Integration Group (SIG)
  - ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ และการตอบกลับข้อมูล
  - การบริการหลังการขาย





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

400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630  
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

รายการควรปรับปรุงย้อนหลัง 5 ปี ของบริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด ดังนี้

■ MCC

- ความถูกต้องรวดเร็วของขั้นตอนการสั่งซื้อ
- การแจ้งเกี่ยวกับสินค้า ราคา และการส่งเสริมการขายให้ลูกค้าทราบ

นางสาวทิพวรรณ ม่วงสำเนา แจ้งว่า การขอเข้ารับการรับรอง ISO 9001 ของ บริษัท เมโทรอินโฟ ไดนามิกส์ จำกัด ดำเนินการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว และจะมีการตรวจติดตามภายในโดย IQA Outsource บริษัท ไอเอสโอไทย เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเดือน กรกฎาคม และขอการรับรองโดย Bureau Veritas ในเดือนกันยายน 2558

ที่ประชุมรับทราบ

เมื่อไม่มีผู้เสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา เลิกประชุมเวลา 15.00 น.

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ

(นางสาวน้ำฝน อภิรักษ์)

ผู้จัดรายงานการประชุม