



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

400 ถนนพระเกียรติ 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

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1 # 2555
ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด

1. จุดประสงค์

จุดประสงค์ของการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรม และนำผลการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมนั้น ๆ มาทำการประเมินเพื่อเตรียมแผนป้องกัน หรือทำการปรับปรุง แก้ไขระบบให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงกับนโยบายคุณภาพที่ได้ตั้งไว้ คือ “ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” โดยจะพิจารณาถึงทรัพยากรสนับสนุนต่าง ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการเพื่อการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนงานรองรับโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายหลังจากที่ได้มีการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้งที่ 2#2554 เพื่อระบบและทุก ๆ กิจกรรมในบริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ MSC และ บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด หรือ MCC (กลุ่มบริษัท) ให้มีความถูกต้องตรงกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008

2. ขอบเขต

การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้งนี้ ครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ในกลุ่มบริษัท โดยจะเน้นถึงประสิทธิภาพของวัตถุประสงค์คุณภาพที่แต่ละแผนกได้กำหนดไว้ และความก้าวหน้าของการจัดทำระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3. การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1 # 2555

การประชุมจัดขึ้นในวันที่ 15 มีนาคม 2555 เวลา 10.00 น. – 11.00 น. ณ ห้องประชุมอาคาร F ชั้น 2 ผู้เข้าร่วมประชุมได้แก่

1. นางสาวณัฐพัชมน	ตั้งจิตต์เลิศกิจ	ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)
		ประธานที่ประชุม
2. นางนิตยา	ธนวิริยะกุล	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
3. นางสาวอารีรัตน์	วิฑูราภรณ์	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
4. นางเนาวนิจ	หลิมประเสริฐศิริ	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
5. นายกฤษฎา	พันธุ์ลำไย	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
6. นางสาววิภาดา	สำราญทรัพย์สิน	ตัวแทนนายสมฤทธิ์ จิววรรณมาศ
		กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
7. นายสมศักดิ์	มานะยิ่งเจริญ	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
8. นายสุรเดช	เลิศธรรมจักร์	กรรมการประชุมทบทวน (MRC)
9. นางสาวลำลี	นุ้มศรี	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR)
10. นางสุกัญญา	วิมลเศรษฐ์	ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา (HR)
11. นางสาวทิพวรรณ	ม่วงสำเภา	เจ้าหน้าที่ฝ่าย Business Process (BP)
12. นางสาวศศิณณ์	หินทอง	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ (DCO)

4. สรุปวาระการประชุม

4.1. รับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้งที่ 2/2554

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ เสนอให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2554 ที่ประชุมเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2554

ที่ประชุมมีมติรับรองรายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 2/2554

4.2. ผลการทบทวน ติดตาม และการแก้ไข ข้อร้องเรียนของลูกค้า

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าในปี 2554 ไม่มีลูกค้ารายใด ร้องเรียนผ่านแผนก CRC

ที่ประชุมรับทราบ

4.3. ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งสรุปผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัทฯ ดังนี้

1) ผลการตรวจติดตามระบบโดยผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554 พบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (CAR) รายละเอียดดังนี้

- ESG-Marketing, Presales & Admin เรื่องกระบวนการจัดซื้อ คือ ไม่มีการคัดเลือกผู้ขายและประเมินผู้ขายไม่ครบถ้วน
 - ESG-Service Sales เรื่องการควบคุมเอกสาร คือ การปฏิบัติงานไม่ตรงตาม PM เนื่องจากไม่มีการยกเลิก PM ที่ไม่ใช้งานแล้ว
 - SIG-Training เรื่องการควบคุมเอกสาร คือ การปฏิบัติงานไม่ตรงตาม PM เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง มีงานที่ส่วนอื่นรับผิดชอบแทน และไม่มีการปรับเปลี่ยน PM
- ซึ่งปัจจุบัน CAR ทั้งหมดได้ดำเนินการแก้ไขและปิด CAR เรียบร้อยแล้ว

2) ผลสรุปปัญหา (PAR) ที่พบจากการปฏิบัติงาน ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554 รายละเอียดดังนี้

- OSG เรื่องการเปิด Code 99999 ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ 1) ลูกค้า Lock I 2) เปิดในชื่อ- ที่อยู่ไม่ตรงตามความเป็นจริง 3) ลูกค้า Non move
- SIG เรื่องการเปิด Code 99999 ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ 1) ลูกค้า Non move 2) ลูกค้าที่มีการตั้ง Code ในระบบแล้ว
- ESG เรื่องการเปิด Code 99999 ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ 1) ลูกค้า Non move

3) ผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification(Thailand) Ltd. ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 โดยกระบวนการและหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามได้แก่ Management Process/ Management Review/ Internal Quality Audit/ Customer Complaint/ CAR, PAR และหน่วยงาน SIG-Solution Development/ Business Continuity Solutions/ e-Business Solution/ Microsoft Solutions & Services/ Business Intelligence ซึ่งไม่พบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (CAR) แต่ทาง Bureau Veritas Certification(Thailand) Ltd. ได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากการตรวจติดตามไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

- Business Intelligence (BI) ควรปรับปรุงเกณฑ์ขั้นตอน ในการประเมินเป้าหมายอย่างเหมาะสม
- e-Business Solution(EBS) ควรปรับปรุงขั้นตอนเพิ่มเติมในรายงานและติดตามความก้าวหน้า ในระเบียบปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ Infrastructure สามารถติดตาม ความก้าวหน้าของงาน

ข้อสังเกต

- ควรมีการทบทวนระเบียบปฏิบัติอย่างเหมาะสม กำหนดช่วงเวลาในการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีการกำหนดบันทึกเพื่อรองรับการใช้งานส่วนต่างๆ ทบทวนความเหมาะสมในการใช้งาน

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ได้เสนอให้มีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานในเดือนเมษายน ของทุกปี

ที่ประชุมรับทราบ

4.4. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ให้ที่ประชุมพิจารณาสรุปผลเป้าหมายของแต่ละแผนก ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554 ตามรายละเอียดเอกสารประกอบการประชุม โดยที่ประชุมได้แจ้งและเสนอความเห็น ดังนี้

ESG - Sales

นางนิตยา ธนวิริยะกุล เสนอให้เพิ่มวัตถุประสงค์ (KPI) และ/หรือเพิ่ม Target เนื่องจาก KPI เดิม ทำสำเร็จได้ตามที่ตั้งไว้ และเห็นควรมีการตั้งวัตถุประสงค์ (KPI) เรื่อง Borrow ซึ่งทางนางสาวอารีรัตน์ วิฑูราภรณ์ รับทราบและจะนำเสนอให้ผู้บริหารในกลุ่ม ESG พิจารณา

SIG - EBS

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ ได้แจ้งเพิ่มเติมในส่วนงานนี้ ยังคงไม่มีการเปลี่ยน Target หรือเพิ่ม วัตถุประสงค์ (KPI) เนื่องจากมีสินค้าหลากหลาย

SIG - BI

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้ง ไม่เปลี่ยน Target หรือเพิ่มวัตถุประสงค์ (KPI)

SIG - SD

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งขอปรับ Target เรื่อง การสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือ สัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้ 80% เพิ่มเป็น 85%

SIG - Training

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งขอปรับ Target เรื่อง การจัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด 90% เพิ่มเป็น 95%

นอกจากนี้ได้แนะนำเพิ่มให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรให้คำปรึกษาในเรื่อง การจัดสอบให้ได้ตามตารางที่กำหนด และให้คำแนะนำกับผู้ใช้ระบบ

Finance & Admin & Fixed Asset

นายกฤษฎา พันธุ์ลำไย เสนอให้ปรับวัตถุประสงค์(KPI) หรือ Target โดยปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการลง เพื่อสามารถวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งนางนิตยา ธนวิริยะกุล รับทราบและจะนำไปทบทวนและพิจารณา

Procurement

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ ให้ข้อแนะนำในการซื้อตัวเครื่องบิน และการจองโรงแรม ควรพิจารณาถึงการเปลี่ยนเที่ยวบิน และให้ฝ่ายขายสามารถเสนอรายชื่อโรงแรม ให้แผนกจัดซื้อพิจารณาจองโรงแรมที่พักได้ ซึ่งนางนิตยา ธนวิริยะกุล แจ้งจะนำไปพิจารณา ส่วนการจองโรงแรมนั้นสามารถแจ้งชื่อโรงแรมที่ต้องการไปพักส่งให้แผนกจัดซื้อประกอบการพิจารณาได้

Human Resource

นางสาวลำลิ นุ่มศรี แจ้งผลของวัตถุประสงค์ (KPI) ที่สูงกว่า Target (Target 50% แต่ทำได้ 81%) เนื่องจากได้ดำเนินการคัดเลือกใบสมัครส่งผู้ร้องขอก่อนที่จะได้รับการอนุมัติจาก Workflow

นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ ได้ให้ข้อแนะนำให้แนบ Link ใน Workflow ลงใน e-mail เพื่อความสะดวกในการอนุมัติ

นายกฤษฎา พันธุ์ลำไย เสนอให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลขยายฐานคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน เช่นการออกใบเพื่อให้มีปริมาณผู้เข้ามาคัดเลือกและตรงตามงานมากขึ้น

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอและแนะนำให้แต่ละฝ่ายช่วยฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการสรรหา เช่นสถานที่และระยะเวลาในการสัมภาษณ์ เพื่อดึงคนเข้ามาสัมภาษณ์

Legal

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เสนอให้ปรับวัตถุประสงค์ (KPI) เรื่องการจัดทำหรือตรวจสอบสัญญา ซึ่งนางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่าฝ่ายกฎหมายได้ปรับวัตถุประสงค์ (KPI) ในปี 2555 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

Customer Relations Center (CRC)

ที่ประชุมได้เสนอให้ปรับวัตถุประสงค์(KPI) เรื่องคะแนนความพึงพอใจภายหลังเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ ของบริษัท ไม่ต่ำกว่า 75% นั้น ให้เพิ่มเป็น 100% และขอให้เพิ่มวัตถุประสงค์ (KPI) เรื่องของการบริหาร Website

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ จะแจ้งให้ นางสาวสุภาพร กิติภัทรถาวร ทราบ

Information Technology (IT)

นายกฤษฎา พันธุ์ลาโย แจ้งว่า Soft ware ในระบบโปรแกรมที่ใช้มักเกิดปัญหาติดขัด จึงควรมีการแก้ไข
นายสุรเดช เลิศธรรมจักร์ เสนอให้ User ที่พบปัญหานั้น ประชุมกับฝ่าย ITS เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและ
แนวทางแก้ไข และ User เมื่อพบปัญหาควรรีบบน e-help desk ในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของฝ่าย
ITS ทุกครั้ง

ที่ประชุมรับทราบ

4.5. ผลการฝึกอบรม

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งผลการฝึกอบรม ภายใน/ภายนอก ตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่
กำหนดไว้ คือพนักงานต้องได้รับการอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50% จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
(ภายใน 1 ปี) ซึ่งผลการอบรมในช่วงครึ่งปีแรกมีพนักงานที่เข้ารับการอบรมจำนวน 370 คน จากจำนวน 649 คน
คิดเป็นร้อยละ 57.01

ที่ประชุมรับทราบ

4.6. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่าเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และขั้นตอนการทำงาน
ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชั่น (SIG) จึงต้องมีการทบทวน และปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM, WI)
และ แบบฟอร์ม (Form) ในระบบบริหารงาน ISO9001:2008 โดยนายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ และนายสุรเดช
เลิศธรรมจักร์ จะนัดประชุมกับ GM ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชั่น (SIG) เพื่อรับทราบและดำเนินการ
ปรับปรุงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM , WI) และ แบบฟอร์ม (Form) ให้เป็นปัจจุบัน ส่วนฝ่าย Solid Works
ให้ติดต่อไปที่นายรัฐพล สมพลวัฒนา ให้ดำเนินการจัดทำให้เสร็จภายในเดือนเมษายน 2555 นี้

ที่ประชุมรับทราบ

4.7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล

--

4.8. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่าปัจจุบันมีผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) และตัวแทนผู้ทำ
ระบบ ISO9001:2008 ไม่เพียงพอ จึงขอตัวแทนของแต่ละ BU มาทำการอบรม พัฒนา ให้มีความรู้ความสามารถ
เพื่อจัดตั้งคณะผู้ติดตามระบบคุณภาพ (IQA) ขึ้นมาใหม่ อีกทั้งยังสามารถเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับระบบ
ISO9001:2008 และเป็นการสร้างผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) เพื่อรองรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ
ระบบ

นายสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ แจ้งว่าควรเป็นคนของกลุ่มสายงานบัญชี การเงินและธุรการ เพราะมีความละเอียดรอบคอบ อีกทั้งแต่ละกลุ่มธุรกิจก็ไม่มีบุคลากรที่มีเวลาเพียงพอในการเป็นผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) หรืออาจจัดหา Outsource มาทำการตรวจติดตาม

สำหรับตัวแทนผู้ทำระบบ ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชั่น (SIG) ให้เป็นระดับตำแหน่ง GM ของแต่ละฝ่าย รวมถึงการติดต่อประสานงาน และให้ CC.คุณสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ, คุณจิตติพงศ์ จรณะจิตต์ และคุณสุรเดช เลิศธรรมจักร์ ตามหน่วยงานทุกครั้ง

ส่วนกลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (ESG), กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (OSG) เห็นด้วยกับคุณสมศักดิ์ มานะยิ่งเจริญ เพราะบุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีเวลาไม่เพียงพอในการทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ (IQA) ส่วนตัวแทนผู้ทำระบบให้ใช้ท่านเดิม

ที่ประชุมรับทราบ

4.9. การจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS)

นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ รายงานความก้าวหน้าในการจัดทำระบบ BCMS ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการจัดทำคู่มือของสาขาเพลินิจิตและ BAL ให้เสร็จภายในเดือนเมษายน 2555 รวมถึงได้แจ้งกำหนดให้ระบบสำเร็จ ภายในไตรมาส ที่ 3/2555

ที่ประชุมรับทราบ

4.10. วาระอื่น ๆ

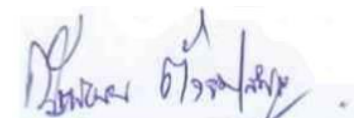
นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ แจ้งว่าการสำรวจความพึงพอใจในปี 2554 จะทำการนำเสนอในการประชุม Management Review ครั้งที่ 2 # 2555 เนื่องจากศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ยังคงอยู่ในระหว่างดำเนินการ เพราะมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการสำรวจจากเดิมตั้งแต่ มกราคม ถึง สิงหาคม ของปี แต่เปลี่ยนมาเป็น มกราคม ถึง ธันวาคม ในปี 2554

นางนิตยา ธนวิริยะกุล เสนอว่าควรกำหนด SLA ของการสำรวจความพึงพอใจให้ชัดเจน เพื่อให้ผลของการสำรวจสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ที่ประชุมรับทราบ และนางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ จะแจ้งให้ นางสาวสุภาพร กิตติภัทรถาวร ทราบ

เมื่อไม่มีผู้ใดเสนอเรื่องอื่นเข้าสู่การพิจารณา ประธานฯ ขอปิดประชุมเวลา 12.00 นาฬิกา

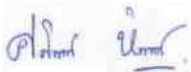
ลงชื่อ



(นางสาวณัฐพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ)

ประธานที่ประชุม

ลงชื่อ



(นางสาวศศิมนท์ หินทอง)

ผู้บันทึกการประชุม