



Management Review



ครั้งที่ 2/2556

23 กันยายน 2556



วาระการประชุมครั้งที่ 2/2556



1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2556
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555
3. Customer Complaint
4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008
5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละแผนก
6. การฝึกอบรม
7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดตามผล
9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
10. อื่น ๆ

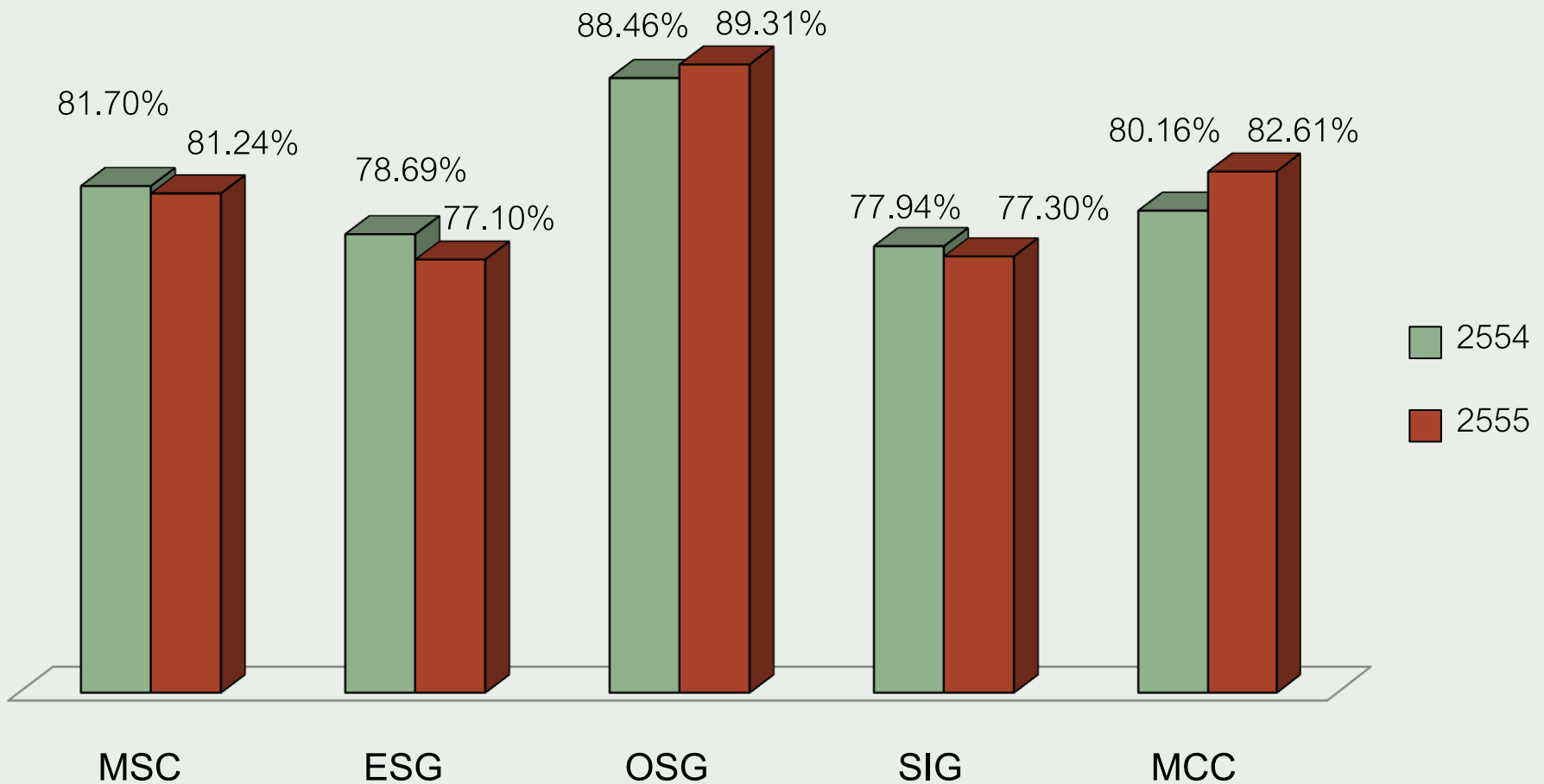


1. รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 1/2556





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



2.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (ESG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ

1. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย
2. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่าย Support
3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ/ การสั่งซื้อ
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
5. คุณภาพสินค้า/ ความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

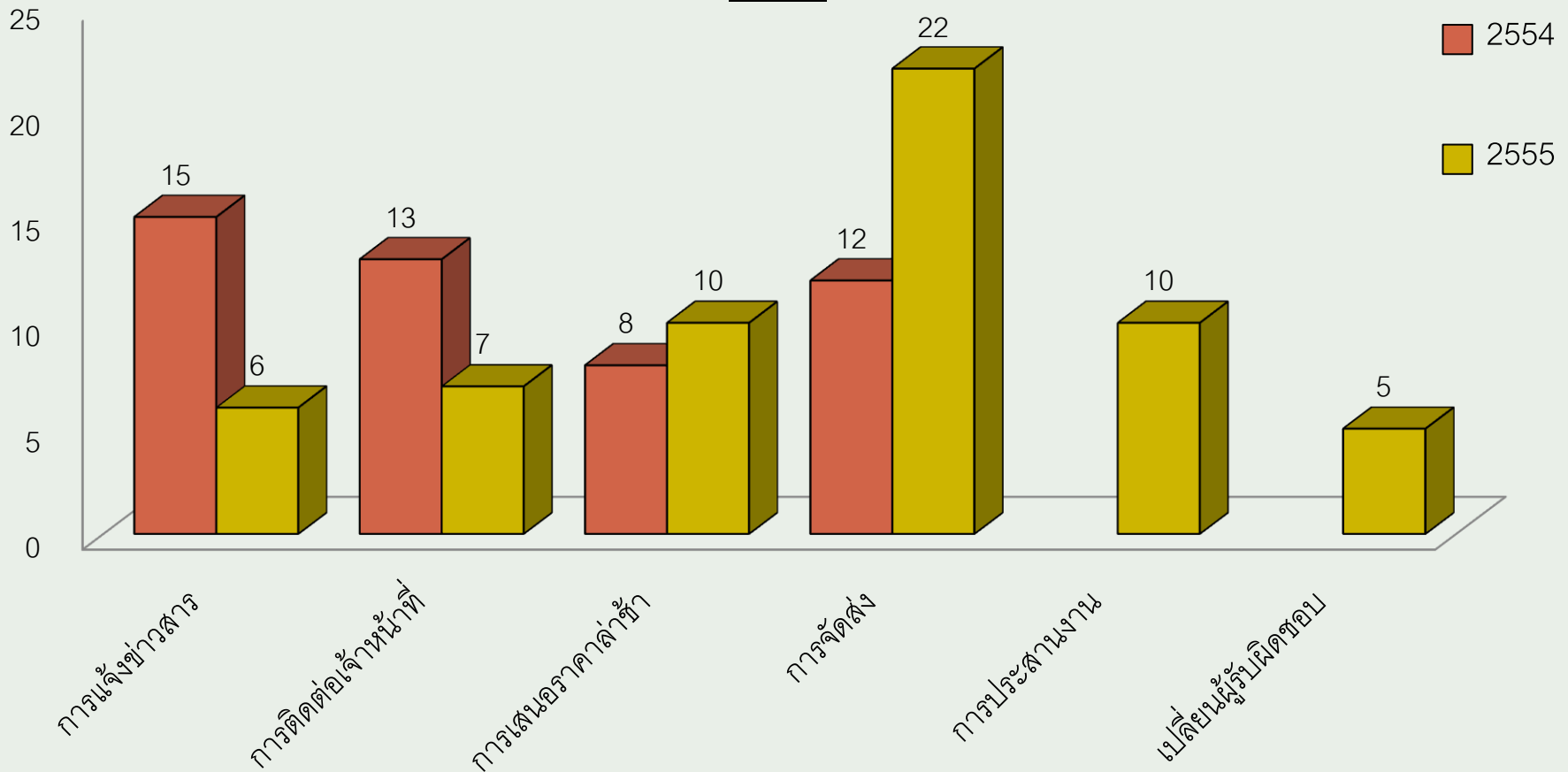
1. การจัดส่งล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา
2. ความล่าช้าในการเสนอราคา
3. การประสานงาน และการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย
4. การระบุวันจัดส่งที่ชัดเจน และการแจ้งสถานะการจัดส่งให้ลูกค้าทราบ
5. ความยากลำบากในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และการไม่ติดตามงาน

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555

สิ่งที่ลูกค้าให้ต้องการปรับปรุงเร่งด่วน

จำนวนลูกค้า (ราย)

ESG





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



2.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์วัสดุสิ้นเปลือง (OSG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ

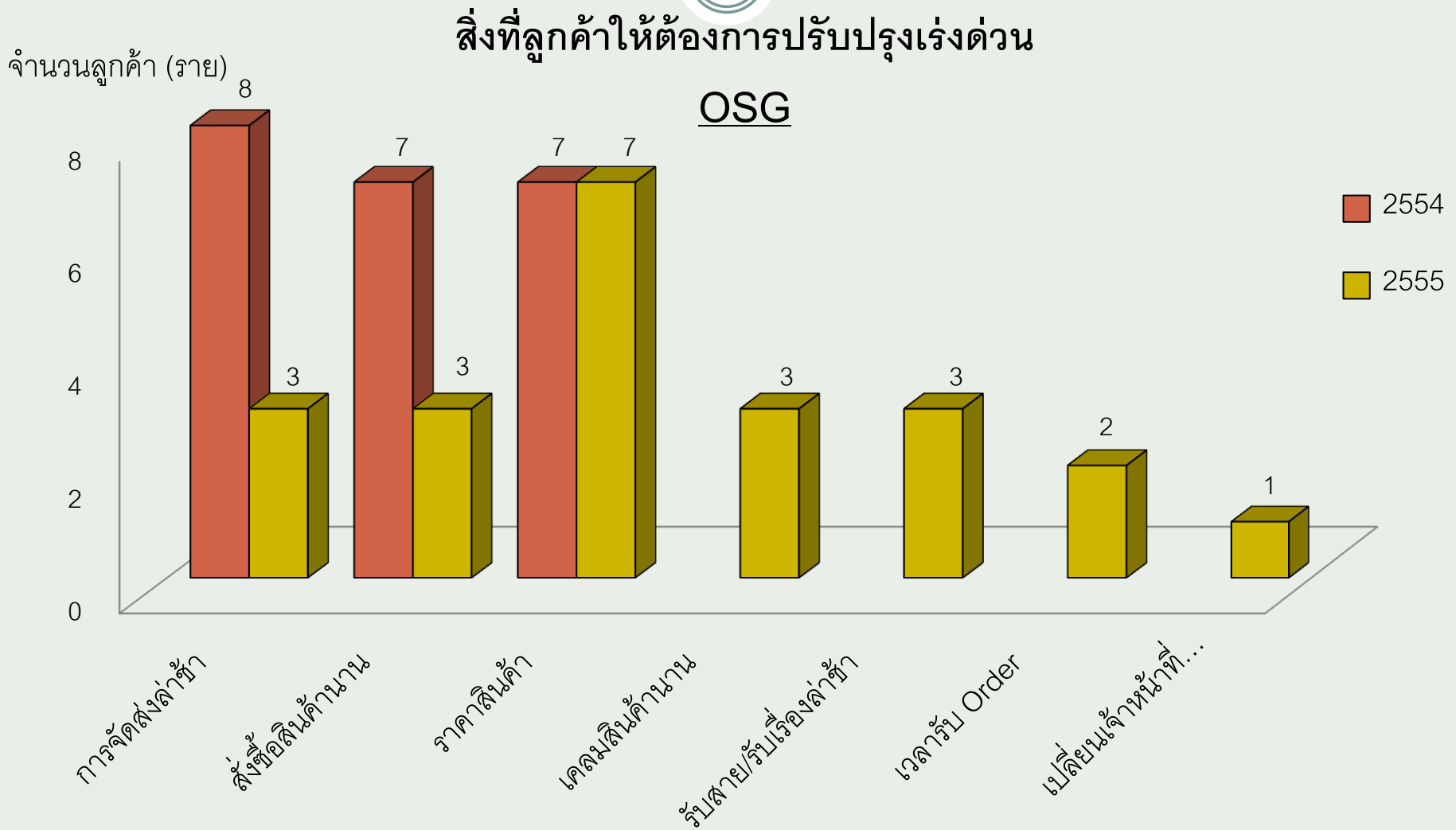
1. การให้บริการของฝ่ายขายสะดวกรวดเร็ว
2. ความเอาใจใส่/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของฝ่ายขาย
3. ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดซื้อ
4. การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และแจ้งโปรโมชั่น
5. การบริการโดยภาพรวม/ มนุษย์สัมพันธ์ดี

สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

1. ราคาสินค้า
2. สินค้าขาด Stock การสั่งซื้อสินค้า By Order ใช้เวลานาน
3. การเคลมสินค้าใช้เวลานาน
4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายรับสายช้า เวลาไม่อยู่ไม่มีคนรับสาย หรือรับเรื่องแทนกัน
5. การจัดส่งล่าช้า ไม่สามารถระบุเวลาได้



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



2.3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์โซลูชัน (SIG)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ

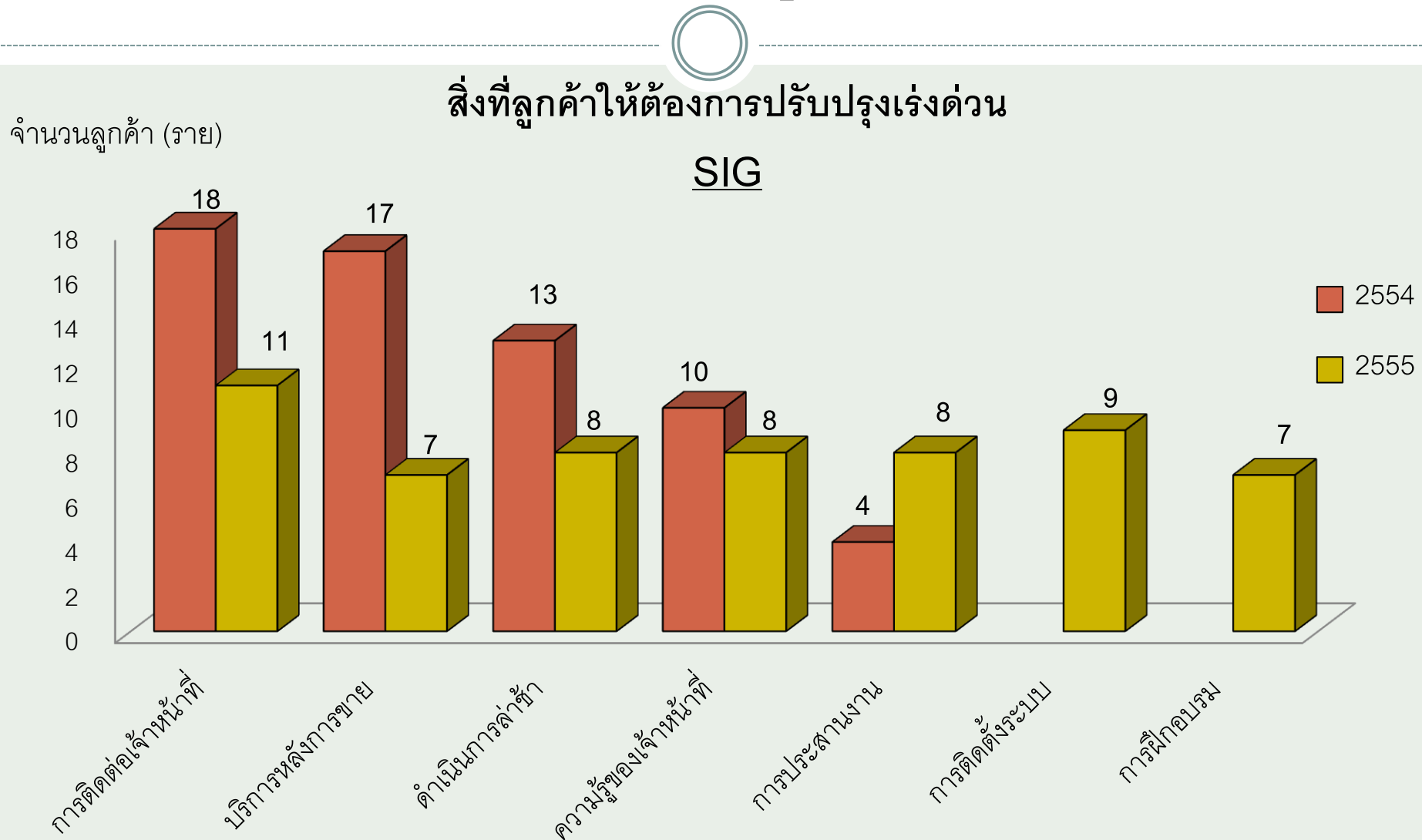
1. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของฝ่ายขาย
2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
3. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของฝ่าย Support
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี/ มีความเคารพ
5. การบริการหลังการขายและการติดตามผลหลังการใช้งาน

สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

1. ความยากลำบากในการติดต่อ และการตอบกลับข้อมูลของเจ้าหน้าที่
2. การทำให้ระบบ หรือ Program สำเร็จ และสามารถใช้งานได้
3. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ บริการ
4. ความรวดเร็วในการนำเสนอโครงการ/ ราคา
5. เจ้าหน้าที่แต่ละ Product ไม่ประสานงานกัน



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555





2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555



2.4 บริษัท เมโทรคอนเนค จำกัด (MCC)

สิ่งที่ลูกค้าประทับใจ

1. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของฝ่ายขาย
2. การให้ความช่วยเหลือ/การบริการที่ดีของฝ่าย Support
3. การจัดส่งตรงเวลา
4. ทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่/ ความสะดวกตัวและตัดสินใจรวดเร็ว
5. Commitment

สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

1. ไม่สามารถกำหนดเวลาจัดส่งและจัดส่งตามความต้องการของลูกค้าไม่ได้
2. การส่งข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์/ โปรโมชัน
3. การเสนอราคาล่าช้า
4. ทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555

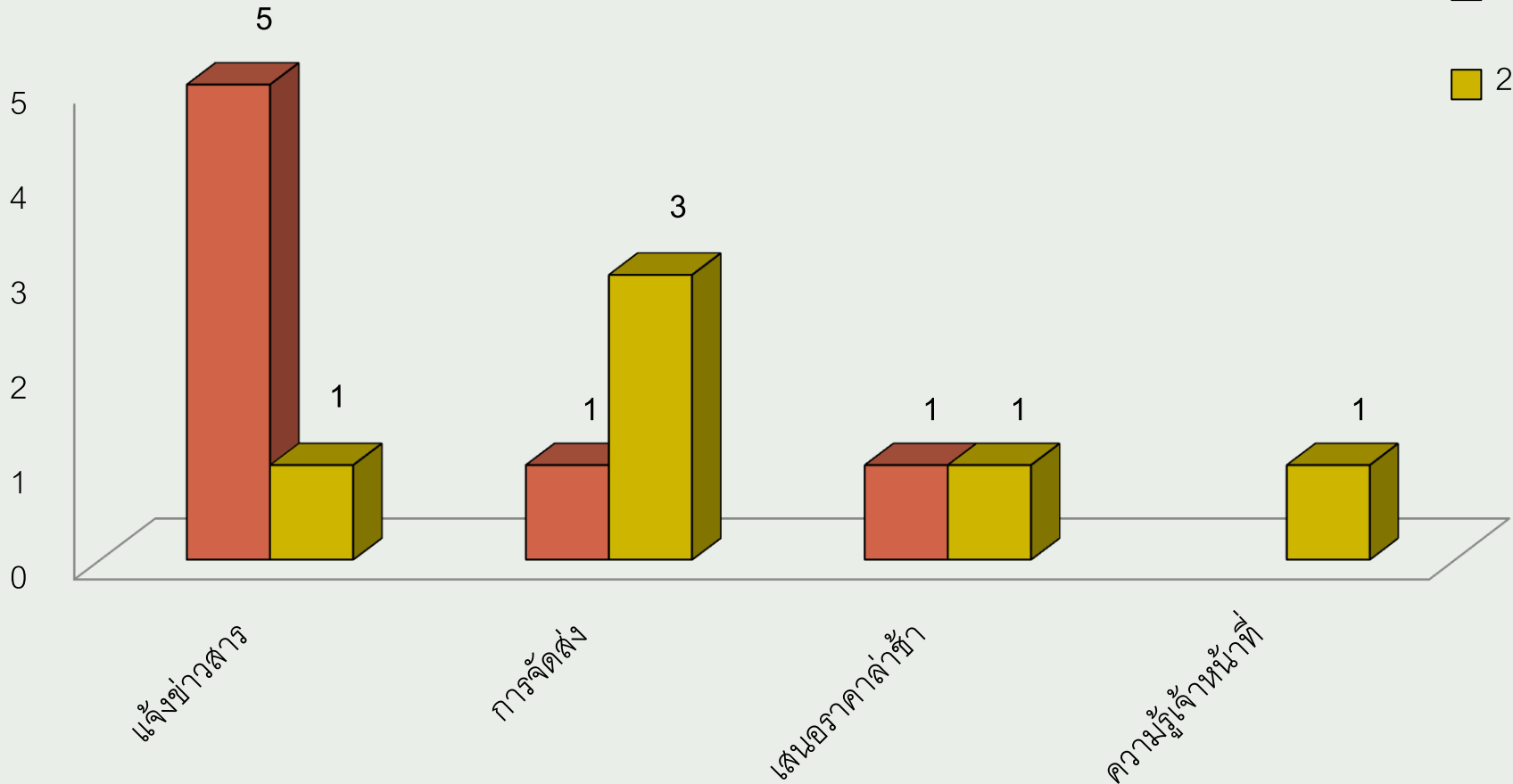
สิ่งที่ลูกค้าให้ต้องการปรับปรุงเร่งด่วน

จำนวนลูกค้า (ราย)

MCC

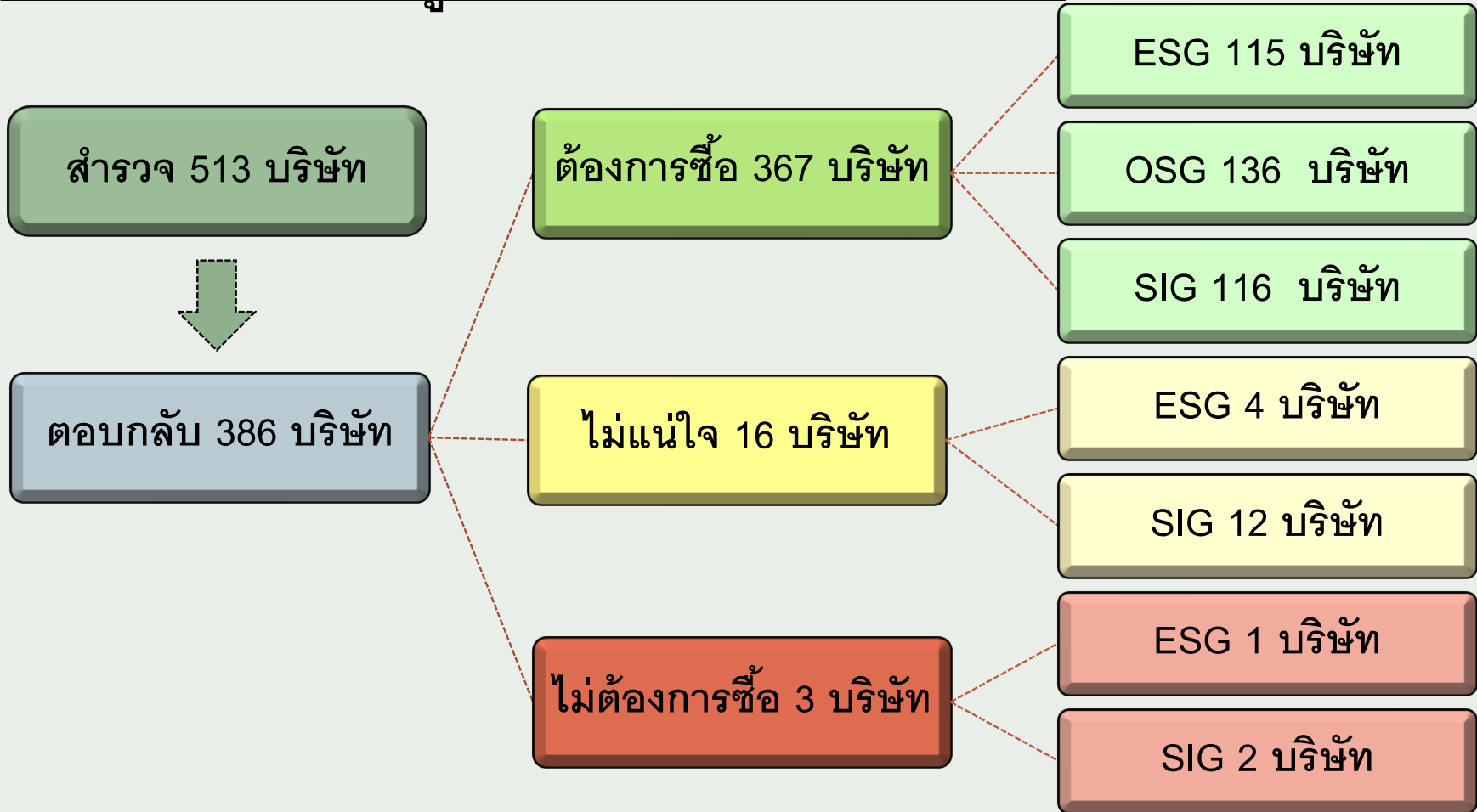
2554

2555



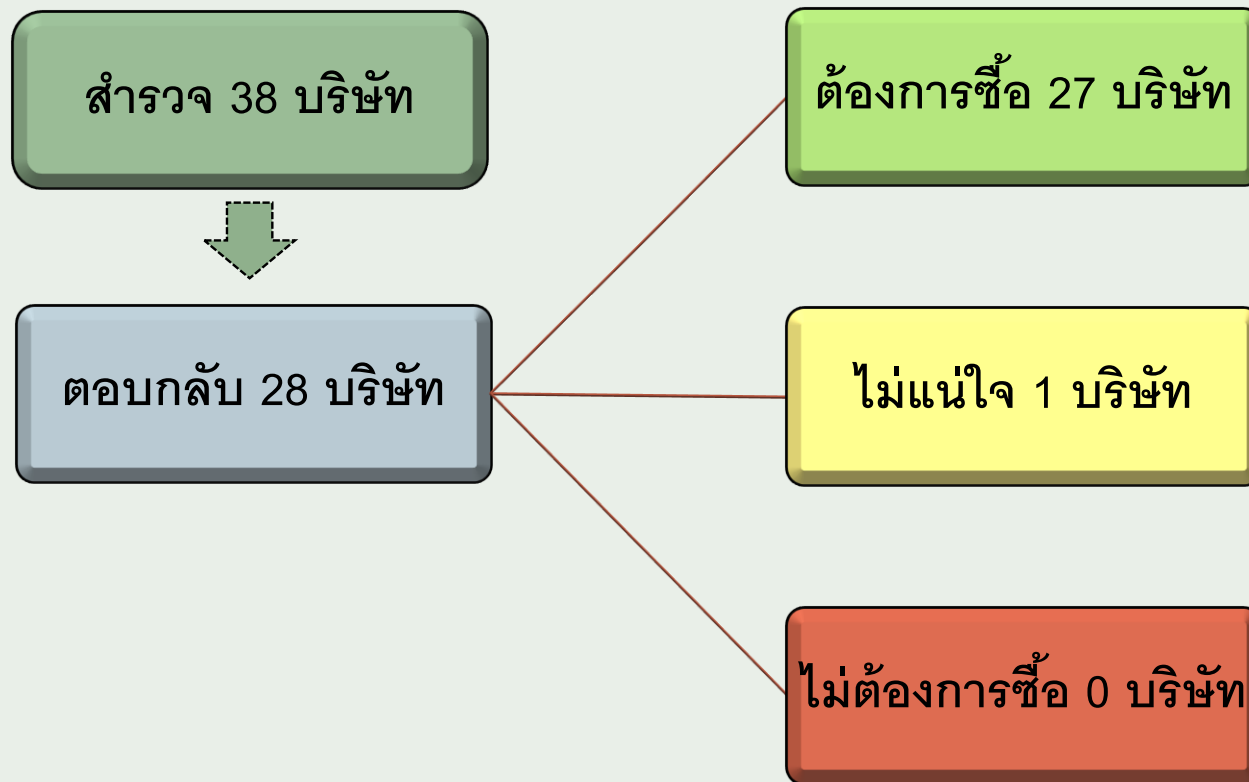
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555

2.5 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเรียกใช้บริการ MSC



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2555

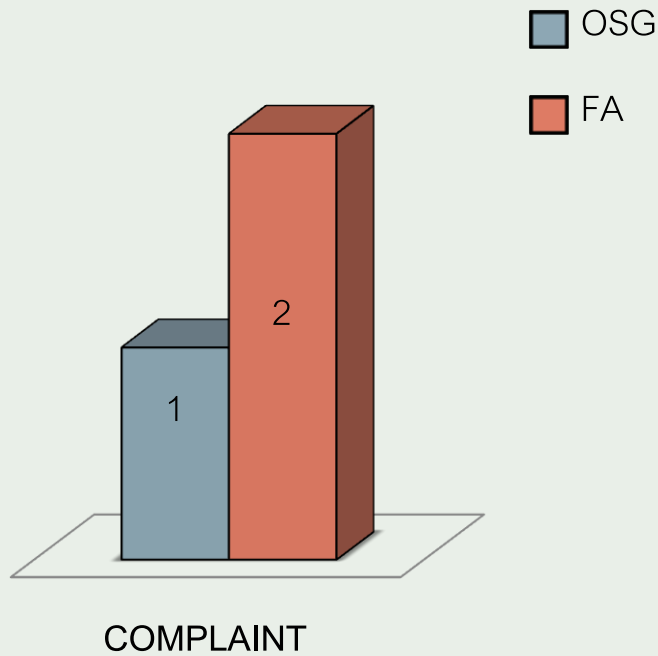
2.6 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเรียกใช้บริการ MCC



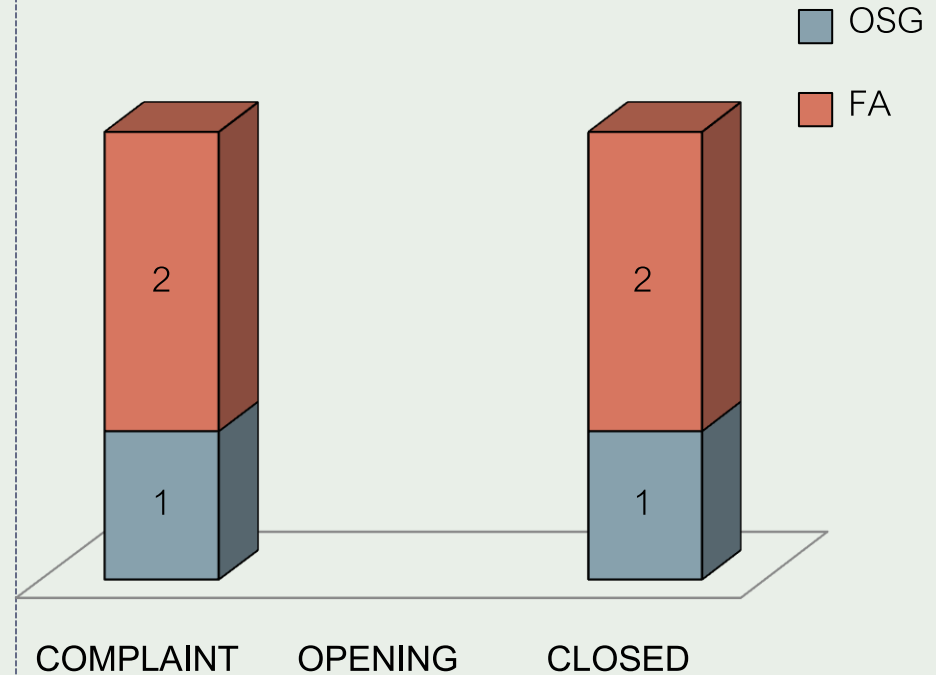
3. Customer Complaint

3.1 การร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

จำนวนที่พบแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล



3. Customer Complaint



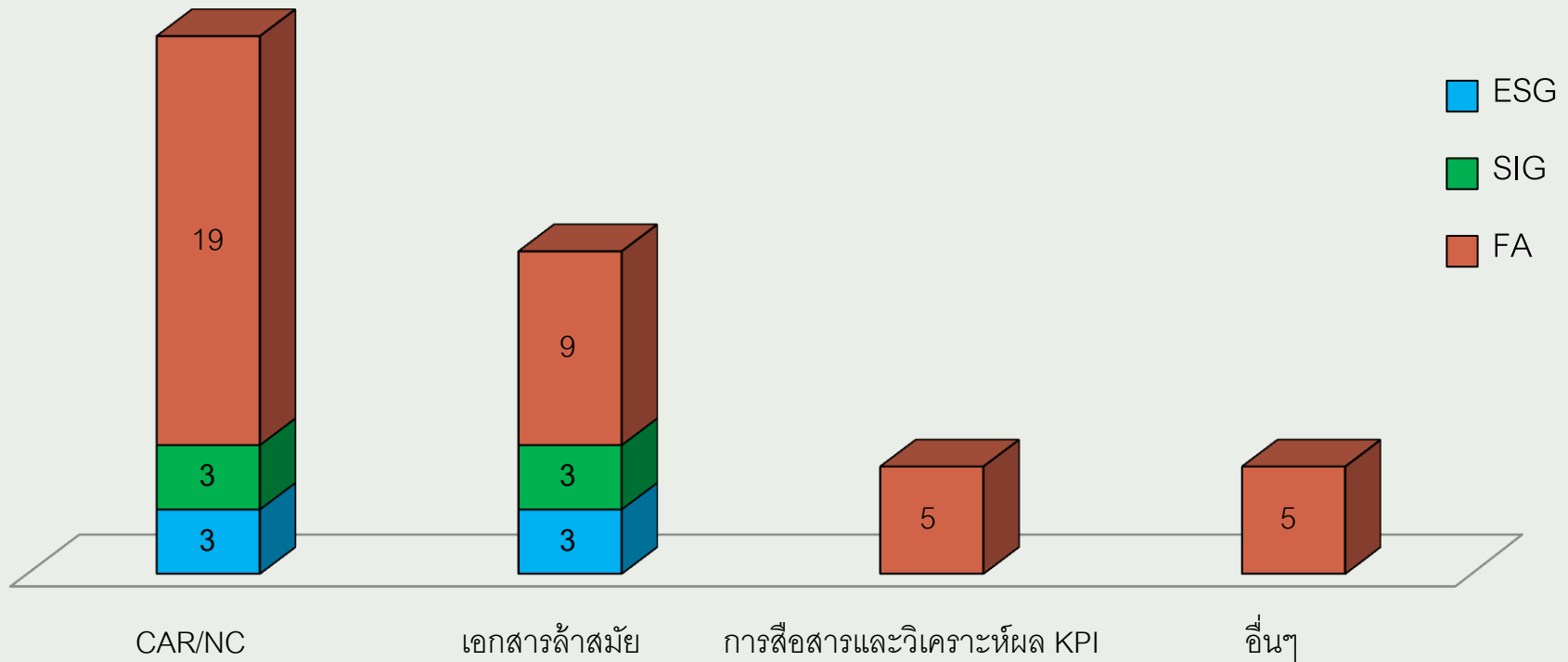
3.1 สรุปการร้องเรียนของลูกค้า ผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRC)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
OSG - Dealer	ลูกค้า หจก.อาทิตยา ชัฟพลาย ไม่พึงพอใจที่ไม่สามารถเคลมสินค้าได้	ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ประสานงานกับ Supplier แต่ไม่สามารถเคลมได้เนื่องจากเงื่อนไขการเคลมไม่ตรงกับที่ Supplier ออกไว้
FA - บัญชีลูกหนี้	ลูกค้า หจก.บรรณสารฯ ไม่พึงพอใจคำพูดของคุณรจนาภาเจ้าหน้าที่บัญชี	คุณรจนาภาแจ้งว่าครั้งต่อไปจะอธิบายให้ลูกค้าทุกรายทราบถึงเหตุผลให้ชัดเจน และใช้คำพูดที่เป็นมิตรกับลูกค้า
FA - DTB	เจ้าหน้าที่จัดส่งแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า บจ.ฐมิโตโม คอร์ปอเรชั่น ไทยแลนด์	ได้วากล่าวดักเตือนพนักงานจัดส่ง

4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



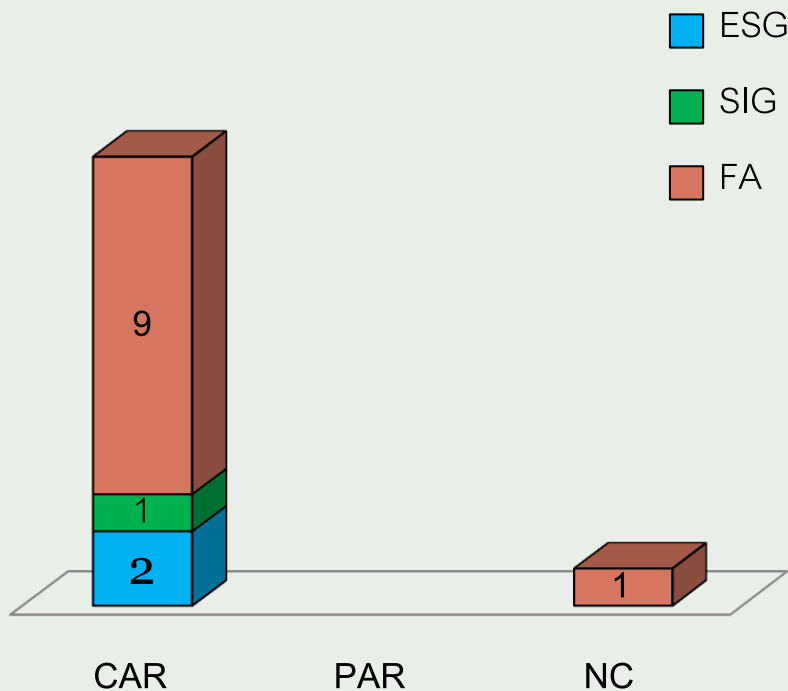
4.1 สรุปปัญหาโดยรวมที่พบภายในบริษัทฯ



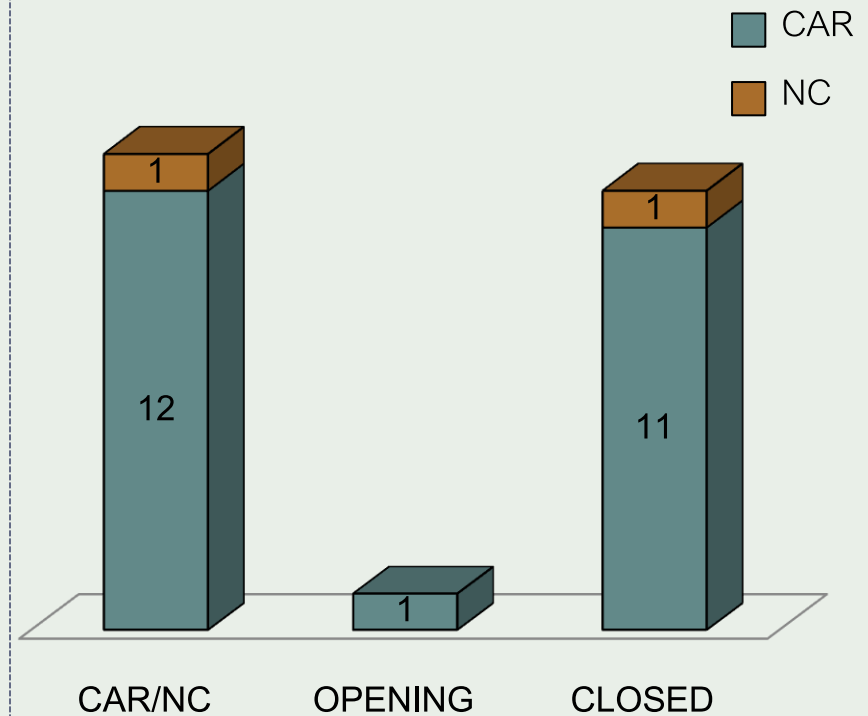
4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 12 ฉบับ NC 1 ฉบับ)

จำนวนที่พบจากแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล





4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 12 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ESG : - PCT - MKT-ADM	มีการใช้เอกสาร(แบบฟอร์ม)ล้าสมัย	<ul style="list-style-type: none">■ การเรียกใช้เอกสารทุกครั้ง ต้องดาวน์โหลดจาก Portal เท่านั้น ไม่ Save as จากข้อมูลเดิม■ สื่อสารขั้นตอนการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ถูกต้องภายในหน่วยงาน
SIG : - MSS-License		
FA : - Finance - Accounting - WH&DTB - HR		



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (CAR 12 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA : - WH&DTB	ลูกค้า บจ.เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอร์ริง ไม่พอใจ พนักงานจัดส่ง แต่งกายไม่สุภาพ ใส่รองเท้าแตะเข้าไปส่งสินค้า	<ul style="list-style-type: none">■ แจ้งกฎระเบียบของลูกค้าให้พนักงานจัดส่งทราบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด■ บ.เคอรี่ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ
	ลูกค้า บจ.สยามไดซ์ ไม่พอใจพนักงานจัดส่ง แสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า ในขณะที่ลูกค้าทำการตรวจเช็คสินค้า	อยู่ระหว่างการติดตาม



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



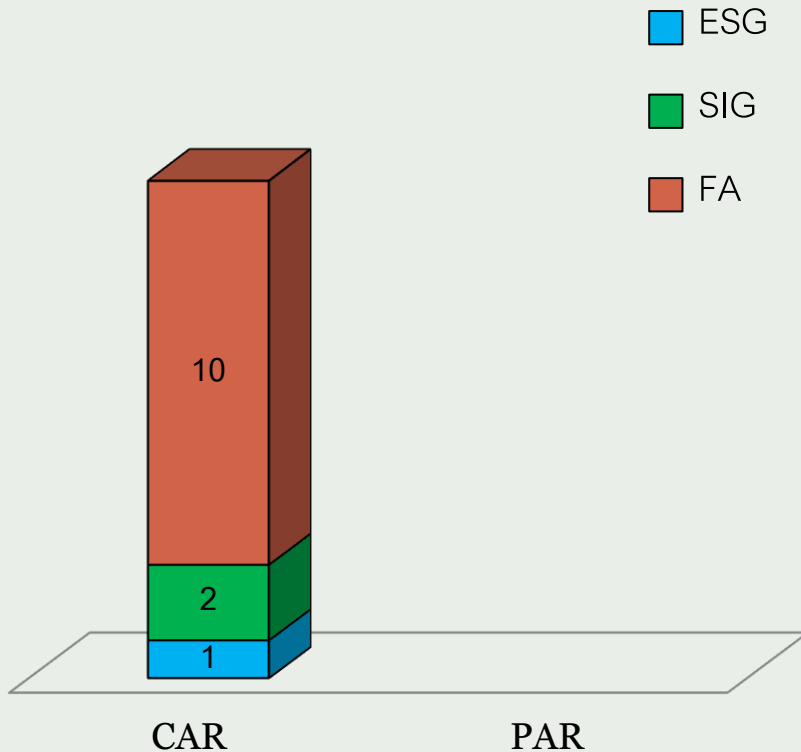
4.1.1 สรุปปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน (NC 1 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	การแก้ไขปัญหา
FA - MIS	ผู้ร้องขอใช้แบบฟอร์มล้ำสมัย แต่ MIS ดำเนินการต่อโดยไม่ทำการตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์มก่อนดำเนินการทุกครั้ง กรณีพบการใช้เอกสารไม่ถูกต้อง ให้ทำการแจ้ง ผู้ร้องขอเพื่อดำเนินการแก้ไข

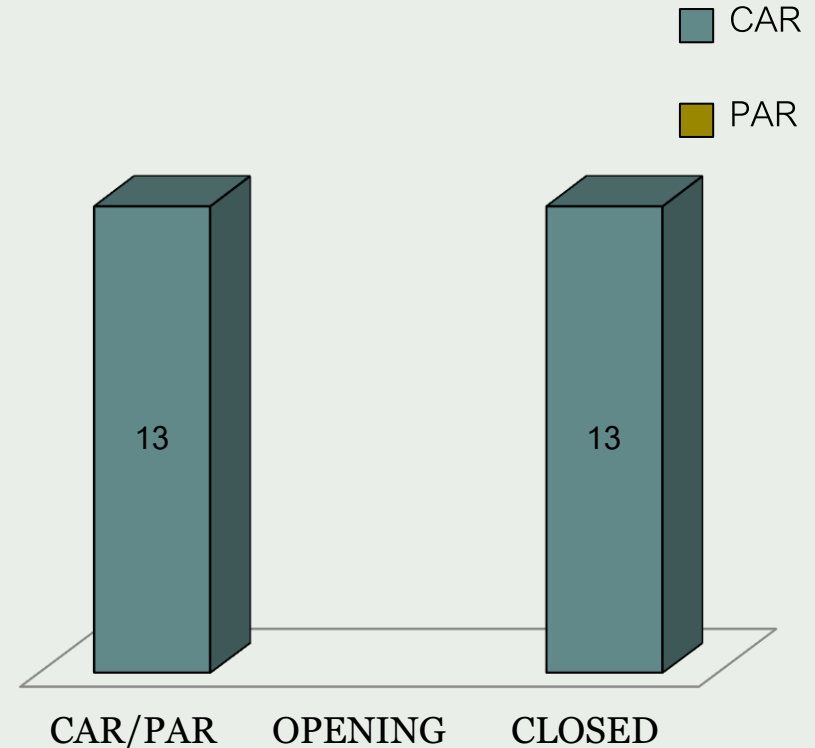
4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008

4.1.2 สรุปปัญหาที่พบจากการการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2556

จำนวนที่พบจากแต่ละหน่วยงาน



สถานะการติดตามผล





4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2556 (CAR 13 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
ESG :- - MKT&ADM	มีการใช้เอกสาร(แบบฟอร์ม)ล้าสมัย	<ul style="list-style-type: none">■ การเรียกใช้เอกสารทุกครั้ง ต้องดาวน์โหลดจาก Portal เท่านั้น ไม่ Save as จากข้อมูลเดิม■ สื่อสารขั้นตอนการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ถูกต้องภายในหน่วยงาน
SIG :- - BCS - BI		
FA :- Procurement	วิธีการคำนวณผล KPI ไม่ถูกต้อง	แก้ไข KPI ให้สอดคล้องกับการชี้วัดและเรียก Report ให้ตรงกับเป้าหมายที่กำหนด



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2556 (CAR 13 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA :- - Legal	เปลี่ยน KPI ใหม่โดยไม่แจ้งเปลี่ยนกับ ส่วนกลางทำให้ข้อมูลไม่ตรงกัน	ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง KPI ต้อง ดำเนินการตามขั้นตอนที่ส่วนกลางกำหนด
- Fixes Asset	วิเคราะห์ผล KPI ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก KPI ไม่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	ปรับปรุง KPI ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน จริงและกำหนดวิธีการชี้วัดให้สอดคล้อง
- Building	จัดเก็บเอกสารการ โดยดำเนินการของ รปภ. และจนท.อาคารยังไม่สมบูรณ์	1. แจ้ง รปภ.และออกหนังสือแจ้งการ ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องของ รปภ. ให้บริษัท พอดเตอตี้ แคร้ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ทราบและแก้ไข 2. จนท.แผนกอาคารต้องตรวจสอบความ ถูกต้องของเอกสารก่อนจัดเก็บทุกครั้ง



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2556 (CAR 13 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA - WH&DTB	การใช้เอกสาร (แบบฟอร์ม) ล้าสมัย	1. เรียกใช้เอกสารทุกครั้ง ต้องดาวน์โหลดจาก Portal เท่านั้น ไม่ Save as จากข้อมูลเดิม 2. สื่อสารขั้นตอนการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ถูกต้องภายในหน่วยงาน
	วิเคราะห์ผล KPI ไม่ถูกต้อง	สื่อสารให้พนักงานเข้าใจวิธีการวัด KPI ที่ถูกต้องและตรวจสอบผลก่อนประกาศทุกครั้ง
	ไม่ประเมินผู้ขายหรือผู้รับจ้างช่วงในเดือน ก.ค.-ธ.ค. 55	กำหนดรอบการประเมินและผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.1.2 สรุปปัญหาจากการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2556 (CAR 13 ฉบับ)

หน่วยงาน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน
FA :- - WH&DTB	ส่วนงาน Claim ไม่มีการจัดทำ Form List เนื่องจากการเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงาน	ทบทวนการจัดทำ Form List ทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงาน
	แผนกคลังสินค้าไม่มีการสื่อสารผล KPI ในหน่วยงาน	กำหนดการสื่อสารในหน่วยงานโดยการติดบอร์ดและประชุมย่อยภายใน
	พบ KPI ไม่ตรงกับที่กำหนดไว้ ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	อธิบาย KPI ของการวัดผลให้พนักงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีคำนวณที่ถูกต้อง และแก้ไขให้ถูกต้อง



4. การตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO9001:2008



4.2 สรุปผลการตรวจติดตามระบบโดย Bureau Veritas Certification

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
QMR/DCO	-
CRC	-
PCT	-
WH&DTB	-
ITS	วัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ที่ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ควรสืบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข เพื่อปัญหาจะได้ไม่เกิดซ้ำ
MIS	-

5. ทบทวนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน



- MSC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนมกราคม-มิถุนายน 2556
- MCC : ผลการชี้วัดเป้าหมายของแต่ละแผนก เดือนมกราคม-มิถุนายน 2556

6. การฝึกอบรม



การฝึกอบรมของพนักงาน ต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 50 % จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ ใน 1 ปี

ณ 30 มิถุนายน 2556

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 327 คน
(จากการอบรมทั้งหมด 510 ครั้ง)
- จำนวนพนักงานเฉลี่ย ม.ค.-มิ.ย 56 775 คน
(พนักงานประจำ + Contract)

สรุปผู้เข้ารับอบรมคิดเป็น 42.19 % ของพนักงานบริษัทฯ



7. การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ



7.1 เพิ่มหน่วยงานในการตรวจติดตามระบบคุณภาพ (ISO9001:2008)

- ☐ SIG-Manage Service
- ☐ FA-Accounting
- ☐ FA-Finance
- ☐ FA-Operation



8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการติดตามผล



8.1 การจัดอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ภายในบริษัทฯ

- ☐ อบรมทุก 4 เดือน
- ☐ พนักงานที่เข้าอบรมเป็นพนักงานใหม่และปัจจุบัน
 - ✓ พนักงานระดับ Operation – ระดับกลาง อบรมโดย BP Dept.
 - ✓ พนักงานระดับสูง อบรมโดยวิทยากรภายนอก



9. ทบทวนความต้องการทรัพยากรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

● IQA = 13 คน / DCO = 2 คน

1. คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์	HR	8. คุณรัชนี แฉขุนทด	AC
2. คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์	MIS	9. คุณสมคิด เลิศไกรเมธิ	AC
3. คุณขวัญฤดี จักรวานนท์	BLD	10. คุณสมชาย พูแดง	WH&DTB
4. คุณณัฐวัฒน์ ดีไธน	BLD	11. คุณเสาวณีย์ เหมือนสุวรรณ	Finance
5. คุณนิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์	Legal	12. คุณเกศรินทร์ พิทักษ์ตุ้ม	BP (DCO)
6. คุณภาวนัฐ กุหลาบรัตน	WH&DTB	13. คุณทิพวรรณ ม่วงสำเภา	BP (DCO)
7. คุณธีระพล หาญณรงค์	ITS		

10. อื่นๆ



- ❑ ปัญหาการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของแต่ละหน่วยงาน
 - ✓ สรุปผลและจัดส่งข้อมูลล่าช้า

- ❑ การตรวจติดตามระบบคุณภาพ (ISO9001:2008) จาก Bureau Veritas Certification (BV) ครั้งที่ 6



การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

#1/2557

กำหนดประมาณ มีนาคม 2557