



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ถูกต้อง	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างไร	4.2.1	พนักงานทราบนโยบายคุณภาพคือ ถูกต้อง ตรงเวลา	✓			
			มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ	4.2.1	ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา และ	✓			
	บริษัท ได้อย่างไร สุ่มถามพนักงาน (โดยอ้างอิง		พัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นทั้งงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า				
	การปฏิบัติงานในหน่วยงาน)		งานรับข้อร้องเรียนลูกค้า และงานต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมบริษัท				
3	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ	5.4.1	ในหน่วยงานมีกำหนดเป้าหมาย 1 ข้อ	✓			
	(KPI) หรือไม่						
4	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ	5.4.1	คุณจริยาแจ้ง KPI ของหน่วยงานสอดคล้องกับนโยบายบริษัท	✓			
	(KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่		คือข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนจะต้องมีการทบทวนความถูกต้องกับ				
			ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด และมีการพัฒนางานเพื่อให้ลูกค้า				
			พึงพอใจ				

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชณี, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	----------------	--------	------------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร (สุ่มถามพนักงานว่าทราบ KPI ของหน่วยงานหรือไม่)	5.5.3	ในหน่วยงานมีการสื่อสาร KPI โดยการเห็นรับทราบในใบสรุป KPI และพนักงานทราบ KPI ของหน่วยงานคือ ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่รับร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ	✓			
6	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไข อย่างไร	5.5.3, 8.5.3	หน่วยงานไม่มีกรณีนี้ เนื่องจากทำได้ตามเป้าหมายทุกครั้ง	✓			
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM /PM /WI / FORM) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่ (สุ่มตรวจเอกสารการปฏิบัติงาน)	4.1	ทางหน่วยงานมีการ Revise คู่มือการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชณี, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	----------------	--------	------------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชนี้, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	การควบคุมเอกสาร	4.2.3					
	- เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่ (สุ่มตรวจแบบฟอร์ม ต้องเป็นปัจจุบันหรือไม่)		ตรวจพบการนำแบบฟอร์ม แบบสอบถามความพึงพอใจในการ FM-CRC-12 (00) มาใช้ในการเยี่ยมชมบริษัทฯ FM-CRC-12 (00) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Revision ไม่ตรงกับที่ขึ้นทะเบียนในระบบ ISO 9001: 2008 ซึ่งปัจจุบันเป็น Revision 01		✓		หน่วยงานมีการนำเอกสารล้าสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน 1 ฉบับ คือ FM-CRC-12 (00) ซึ่งผิดข้อกำหนด ISO 9001 : 2008 ในเรื่องการควบคุมเอกสาร ตามข้อกำหนด 4.2.3
	- เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่		หน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารอย่างสม่ำเสมอ	✓			
	- การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันถูกต้องหรือไม่		ไม่เกี่ยวข้อง				หน่วยงาน ISO ( BP)

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชนี้, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	-----------------	--------	------------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	- หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร		พนักงานทราบว่ากรนำแบบฟอร์มมาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓			
			จะต้อง Load จาก Portal เท่านั้น				
	- หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่ (ส่งดูเอกสารภายนอกและทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก : FM-CTR-25)		หน่วยงานไม่มีเอกสารภายนอก	✓			
9	<b>การควบคุมบันทึก</b>	4.2.4					
	- หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่		มีการควบคุมบันทึก	✓			
	- การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่ (ส่งตรวจสอบรายละเอียดใน Form List : FM-CTR-26)		หน่วยงานมีการปรับปรุงบันทึกภายใน ใน Form List ล่าสุด	✓			
			เมื่อเดือน เม.ย. 56 และบันทึกรายละเอียดครบถ้วน				

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชณี, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	----------------	--------	------------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา, คุณสุภาพร	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	- การทำลายบันทึกที่มีการดำเนินการถูกต้องตาม		หน่วยงานมีการทำลายบันทึกเมื่อเดือน เม.ย. 2556 แต่ทำลาย			✓	ข้อเสนอนะ
	ขั้นตอนหรือไม่ (สุ่มตรวจใบขออนุมัติทำลาย		บันทึกไม่ครบถ้วน ได้แก่ Form List ฉบับเก่าของหน่วยงาน				1. ทาง IQA ได้ชี้แจงให้ Auditee ทราบ
	บันทึก : FM-CTR-27)		ยังไม่ได้ทำลายและเก็บรวมกับฉบับล่าสุด ซึ่งพนักงานแจ้งว่า				ความหมายระยะเวลาจัดเก็บ
			ได้ระบุระยะเวลาจัดเก็บเป็นตลอดอายุการใช้งาน เพื่อเก็บไว้				"ตลอดอายุการใช้งาน" หมายถึง
			คู่มือฉบับเก่า				บันทึกฉบับล่าสุดที่หน่วยงานใช้งาน
							ส่วนบันทึกฉบับก่อนหน้าไม่ได้ใช้งาน
							แล้ว ดังนั้นจะต้องทำลายบันทึก
							2. หากหน่วยงานต้องการจัดเก็บบันทึก
							Form List ฉบับเก่าไว้ดู สามารถจัดเก็บ
							แยกไว้ต่างหากได้ แต่ให้ระบุชี้บ่ง
							เอกสารให้ชัดเจน
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสม	6.1	เพียงพอ	✓			
	ต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชณี, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	----------------	--------	------------



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556		
แผนกที่ถูกตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008
		วันที่ Audit	24/10/2556
		ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถ	6.2.1	พนักงานจบสาขาบริหารธุรกิจการจัดการ และมีการเข้าอบรม	✓			
	ตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่		หลักสูตรต่างๆ เพิ่มเติมสม่ำเสมอ				
	(ส่วนบุคคล อ้างอิงกับ Job Description เทียบกับ						
	ความรู้ความสามารถ หรือจาก Certified)						
	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้	6.2.1	ไม่เกี่ยวข้อง				หน่วยงานสรรหาบุคลากร
	ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร						
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้อง	6.2.2	หน่วยงานจะจัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ	✓			
	คล้อยกับความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการ		เพิ่มเติม				
	อย่างไร (มีการอบรมเพิ่มเติมหรือไม่)						

ผู้ตรวจ (Auditor) รัชณี, ขวัญฤดี วันที่ 24/10/2556



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556		
แผนกที่ถูกรว	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008
		วันที่ Audit	24/10/2556
		ผู้เตรียม Check List	คุณรัชณี, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้	6.2.2	จากการตรวจสอบการฝึกอบรมของคุณจริยา มีดังนี้	✓			
	ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	อ้างอิง 4.2.4	1) วิธีการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นความประทับใจ				
	(สุมบันทึกการอบรม)		เมื่อวันที่ 25/9/2012				
			2) การควบคุมเอกสารและบันทึกบันทึกการจัดทำเอกสาร PM /				
			WI / Flow Chart เมื่อวันที่ 9/10/2012				
			3) Introduction ISO 9001 : 2008 เมื่อวันที่ 8/06/2012				
			4) Quality Awareness ISO 9001: 2008 เมื่อวันที่ 7/6/2012				
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงาน	7.1	มีแผนโครงการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าประจำปี	✓			
	หรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้		โดยทำการสำรวจทุกต้นปี จากการตรวจสอบจดหมาย				
	บริการลูกค้า (ขอแผนการดำเนินงาน : Quality		ขออนุมัติดำเนินโครงการ เมื่อวันที่ 30 ม.ค. 56 และรายละเอียด				
	Action Plan)		โครงการสำรวจฯ				

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชณี, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	----------------	--------	------------



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit	24/10/2556
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณรัชนี้, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมี	7.2	งานรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้ามีการทบทวนปัญหาว่าเกิดจาก	✓			
	ขั้นตอนการทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อน	อ้างอิง 4.2.4	อะไร ทบทวนการแก้ไขกับแผนกผู้เกี่ยวข้อง และมีการติดตาม				
	การดำเนินการหรือไม่ (ส่งดูเอกสาร เช่น ใบเสนอ		การแก้ไขกับลูกค้า				
	ราคา, แบบฟอร์มการร้องขอต่างๆ)						
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ	7.5.2	ได้ตรวจสอบผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจในการเข้า	✓			
	ของลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		เยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ จากแบบสอบถามเมื่อ ก.ย. 2556				
	(ส่งตรวจแบบฟอร์มเพื่อดูว่าดำเนินการถูกต้อง		มีลูกค้าเข้าเยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ 2 ราย และได้รับคะแนน				
	เรียบร้อยแล้ว)		ความพึงพอใจ 97.5%				
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้ป่งสถานะของผลิตภัณฑ์	7.5.3	ไม่เกี่ยวข้อง				เน้น WH&DTB, ESG-PCT
	อย่างชัดเจนหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชนี้, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	-----------------	--------	------------





# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556			
แผนกที่ถูกต้อง	CRC	Reference Doc :	PM-CRC-01,02,06 PM-CTR-01,04,06,09	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณจริยา ยิมทอง	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณรัชนี้, คุณขวัญฤดี

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่เกี่ยวข้อง				หน่วยงาน Support ลูกค้า
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมกิจการบริษัท และนำผลประเมินมาพัฒนาปรับปรุง หรือบางครั้งอาจสอบถามข้อมูลจากผู้เข้าเยี่ยมชมเพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขปรับปรุงมากขึ้น	√			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างไร (เน้นแนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ)	8.2.3	คุณจริยาแจ้งไม่เคยมีปัญหาในหน่วยงาน แต่ถ้าพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาจะออก PAR ให้ QMR พิจารณา หรือถ้าพบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วจะออก CAR ส่งให้ QMR ดำเนินการต่อไป	√			

ผู้ตรวจ (Auditor)	รัชนี้, ขวัญฤดี	วันที่	24/10/2556
-------------------	-----------------	--------	------------