



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 1/2557

แผนกที่ถูกรวบรวม CRC

Reference Doc : PM-CRC-01,04,06

วันที่ Audit 16/7/2557

(Auditee) คุณจริยา ยิมทอง

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List เพลินพิศ ให้สงวน

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	มีการกำหนดช่วงเวลาในการสำรวจความพึงพอใจ	PM-CRC-01	1 time/yr.	✓			
	อย่างไร						
2	มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้าที่จะสำรวจ	PM-CRC-01	ขอข้อมูลจากแต่ละหน่วยงานตามแผนการสำรวจประจำปี	✓			
	อย่างไร		DEC. : Survey BU				
			JAN : Request data form MIS				
			form FEB : Survey				
3	มีวิธีการสำรวจอย่างไรบ้าง	PM-CRC-01	ส่งไปรษณีย์ และ โทรศัพท์สอบถามลูกค้า	✓			
			มีจดหมายปะหน้า แจ้ง				
4	สุ่มดูผลการสำรวจตามแผนประจำปี	PM-CRC-01	254 รายการ / SIG / Feed back 180 ราย	✓			
			FM-CRC-17(1)				
			Sample : อเมริกัน เอกซ์เพรส				
5	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าอย่างไร	PM-CRC-04	CRC call center	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

Ploenpit Hosangann

วันที่

16/7/2557



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 1/2557

แผนกที่ถูกต้อง CRC

Reference Doc : PM-CRC-01,04,06

วันที่ Audit 16/7/2557

(Auditee) คุณจริยา ยิ้มทอง

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List เพลินพิศ ให้สงวน

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
6	มีวิธีการสำรวจลูกค้าของแต่ละ BU อย่างไร	FM-CRC-15	ok				ควรมีการแจ้งรายการกลุ่มที่ควรมีคะแนนต่ำกว่าเป้าหมาย 70% ให้กับ
	ผู้มดู	FM-CRC-16	av. 76.68 คะแนนเฉลี่ย กลุ่ม ESG มีส่วนที่ควรปรับปรุง			✓	
	- เกณฑ์	FM-CRC-17	Sample : อเมริกัน เอกซ์เพรส				
7	มีการจัดทำรายงานผล การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจอย่างไร	PM-CRC-01	มีการสรุปเปรียบเทียบเป้าหมาย เปรียบเทียบแต่ละ BU แยกแยะข้อดี ข้อเสีย เปรียบเทียบแต่ละปี เช่น 55/56			✓	ควรมีการแจกแจงแยกคะแนนความพึงพอใจรายหัวข้อ 7 หัวข้อแต่ละ BU
	- ผู้มดูรายงานผล		มีการแจกแจงหัวข้อ 7 ข้อที่สำรวจ รวมทุก BU				
8	มีการบันทึกข้อมูลคำร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่	FM-CRC-01	กำหนดระดับการร้องเรียน กรณีไม่ร้ายแรง ลูกค้าไม่ต้องการแจ้งเป็นเอกสาร มีการแก้ไขให้ทันที ส่วนกรณีร้ายแรงที่ลูกค้าต้องการให้บันทึก จึงมีการบันทึกคำร้องเรียน FM-CRC-01	✓			
9	กรณี KPI ไม่ได้ตามกำหนดมี Action planหรือไม่	8.2.3	n/a	✓			
10	ผู้มดูการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้าตามระยะเวลาและมีประสิทธิผลหรือไม่	PM-CRC-04	ที่ผ่านมาไม่มีคำร้องเรียนที่ต้องบันทึกเป็นเอกสาร	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) *Ploenpit Hosangann*

วันที่ 16/7/2557



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 1/2557

แผนกที่ถูกรวบรวม CRC

Reference Doc : PM-CRC-01,04,06

วันที่ Audit 16/7/2557

(Auditee) คุณจริยา ยิมทอง

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List เพลินพิศ ให้สงวน

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	พนักงานทราบนโยบายคุณภาพหรือไม่	5.3	คุณจริยา	✓			
12	มีค่าวัด KPI ของหน่วยงานหรือไม่	8.2.3	- ความพึงพอใจ ในการเข้าเยี่ยมชมบริษัท มากกว่า 75%				
	- มีการจัดเก็บอย่างไร		ผลเดือน มค. 100%				
			- การตอบกลับความพึงพอใจ ลค มากกว่า 70%				
			ผล 2556 = 70.85% (423/597)				
13	มีการสรุปผลรายงานข้อร้องเรียนลูกค้าหรือไม่	PM-CRC-04	ที่ผ่านมาไม่มีคำร้องเรียนที่ต้องบันทึกเป็นเอกสาร	✓			
14	มีขั้นตอนการต้อนรับผู้เยี่ยมชมอย่างไร	PM-CRC-06		✓			
	ผู้ควบคุมบันทึกการเยี่ยมชมและผลการเยี่ยมชม	FM-CRC-02	no. 001/2014 = 34 คน				
		FM-CRC-08	บันทึกการตอบรับ ขั้นตอนการเข้าเยี่ยมชม				
		FM-CRC-12	เข้าชมจริง 28 คน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

Ploenpit Hosangann

วันที่

16/7/2557