



# 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

1/2556

แผนกที่ถูกตรวจ

ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee)

คุณศิรินทรา จรแท้

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่ อย่างไร	Req 5.3	คุณศิรินทรา สามารถตอบได้ว่านโยบายคุณภาพ ของบริษัท คือ "ถูกต้องตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	/			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ ได้อย่างไร	Req 5.3	คุณศิรินทรา แจ้งว่า สามารถตอบสนองนโยบายได้ดังนี้ "ถูกต้อง" เช่นจัดทำเอกสารต่างๆอย่างถูกต้อง "ตรงเวลา" เช่น การปฏิบัติงานในการฝึกอบรมตรงตามที่กำหนด "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" เช่น ปรับหลักสูตรการอบรมให้ทันสมัย และตรงตามความต้องการของลูกค้า	/			
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน (KPI) หรือไม่/อย่างไร	Req 5.4.1	จากการสอบถาม พบว่า EDU มี KPI 2 ข้อดังนี้	/			
		Req 5.4.2	1. ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยคำนวณจาก ค่าเฉลี่ยตลอดทั้งเดือน				
			2. เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556



# 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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee) คุณศิริทรา จรแท้

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง โรจน์สุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI)หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร	Req 8.2.3 Req 8.4	จากการสอบถาม พบว่า KPI ข้อ 1. ในเดือนธันวาคม 2555 ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากผู้เข้าอบรมมีความประสงค์เพื่อต้องการทราบ แต่ไม่ต้องการทดสอบ เพราะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารไม่ต้องปฏิบัติงานด้วยตนเอง ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 1 และพบว่าในเดือน ก.ค. 2555 ระบุคะแนนเฉลี่ยเป็น 0.00 % ซึ่งคุณศิริทรา ชี้แจงว่า ในเดือนดังกล่าวมีเพียงหลักสูตรสัมมนา ไม่มีหลักสูตรฝึกอบรม จึงไม่มีการทดสอบ			/	แนะนำว่าในกรณีที่ไม่มีผลการทดสอบ ไม่ควรระบุ "0.00 %" แต่ควรระบุ "N/A"
			เอง ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 1 และพบว่าในเดือน ก.ค. 2555 ระบุคะแนนเฉลี่ยเป็น 0.00 % ซึ่งคุณศิริทรา ชี้แจงว่า ในเดือนดังกล่าวมีเพียงหลักสูตรสัมมนา ไม่มีหลักสูตรฝึกอบรม จึงไม่มีการทดสอบ				แทน
			จากการสอบถาม พบว่า KPI ข้อ 2. บางหลักสูตรไม่มีผู้ลงทะเบียน แต่ได้เปิดหลักสูตรไว้พร้อมสำหรับการอบรม จึงระบุไว้ว่า "หลักสูตรที่ไม่มีผู้ลงทะเบียน ถือว่าทางแผนกสามารถเปิดหลักสูตรได้" ซึ่งมีผลให้ไม่อาจวัด KPI ในข้อนี้ได้อย่างแท้จริง				แนะนำให้กำหนด KPI อื่นที่สามารถวัดผลได้จริง
5	ภายในหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) รวมถึงข่าวสารอื่นๆ	Req 5.3 Req 5.5.3	จากการสอบถาม พบว่า ปิดประกาศไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	/			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง โรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprikat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

1/2556

แผนกที่ถูกตรวจ

ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee)

คุณศิรินทรา จรแท้

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
6	ในกรณีที่พนักงานเข้าใหม่ จะมีวิธีการสื่อสารให้ทราบถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไร และมีการกำหนดหน้าที่นี้ให้ใครรับผิดชอบหรือไม่	Req 5.3 Req 5.3.3	จากการสอบถาม พบว่า คุณศิรินทราจะเป็นผู้รับผิดชอบสื่อสารผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน	/			
7	ท่านสามารถดูและอ่านเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM&WI) และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน ได้อย่างไร (ระบุ)	Req 4.2.3	จากการสอบถาม พบว่า สามารถเปิดดูได้จากหน้า Portal ไม่เคยมีการจัดพิมพ์ออกมาจัดเก็บเป็นเอกสารแต่อย่างใด	/			
8	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	จากการสอบถาม พบว่า คุณศิรินทราเป็นผู้รับผิดชอบขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดเพียงผู้เดียว หากมีการเปลี่ยนแปลงก็จะกรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-22 ส่งให้คุณวงศ์ศรี อนุมิต และส่งให้ DCO พิจารณาต่อไป	/			
9	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่ / อย่างไร (รวมกรณีเอกสารภายนอก) (ขอเอกสารอ้างอิงการควบคุม FM-CTR-26)	Req 4.2.3 Req 4.2.4 PM-CTR-06 PM-CTR-09	จากการตรวจสอบ พบว่า มี Formlist และตรวจพบการระบุในช่องพื้นที่จัดเก็บว่า Drive O : ESG training / Private ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 2			/	ควรจะมีการจัดทำ Formlist ฉบับใหม่ให้ตรงกับการทำงานในปัจจุบัน

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556



# 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

1/2556

แผนกที่ถูกตรวจ

ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee)

คุณศิริทรา จรแท้

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ &คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บและการทำลายเอกสารหรือไม่ (ขอคู่มือเอกสารอ้างอิงการควบคุม FM-CTR-26)	Req 4.2.3 Req 4.2.4	จากการตรวจสอบ Formlist พบวันที่ระบุระยะเวลาจัดเก็บ 6 เดือน และ 1 ปี แต่พบเพียงคำขออนุมัติทำลายเมื่อครบ 1 ปี ซึ่งเอกสารขออนุมัติดังกล่าวระบุรวมเอกสารที่มีกำหนดจัดเก็บ 6 เดือน และ 1 ปี ไว้ด้วยกัน ไม่ปรากฏคำขออนุมัติทำลายเอกสารที่ครบกำหนด 6 เดือน แต่เอกสารได้ถูกทำลายไปแล้ว			/	แนะนำให้ทำคำขออนุมัติทำลายเอกสารตามความเป็นจริง หรือหากต้องการเก็บเอกสารไว้ใช้ก็ควรขยายระยะเวลาการจัดเก็บออกไป
11	ท่านมีเกณฑ์ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการฝึกอบรมอย่างไร (ขอคู่มือเอกสาร FM-TN-06 และ FM-TN-07)	PM-TN-01	มีการประชุมทีมงานเพื่อกำหนดนโยบายทุก 6 เดือน เพื่อปรับหลักสูตรที่ลูกค้าไม่สนใจหรือให้ความสนใ้น้อยไปเป็นหลักสูตรพิเศษที่จะเปิดเมื่อผู้ลงทะเบียนครบตามจำนวนที่กำหนดในหลักสูตรนั้นๆ จากการตรวจเอกสาร พบว่า FM-TN-06 มีการเปลี่ยนแปลงฟอร์มทุกครั้งที่กำหนดนโยบายใหม่ ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 3 ส่วน FM-TN-07 มีการระบุหลักสูตรไว้ ซึ่งทุกหลักสูตรไม่มีการเปิดสอนเป็นประจำ จึงไม่ควรระบุใน FM นี้ ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 4			/	FM-TN-06 ไม่สามารถกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้จึงไม่ควรให้เป็นแบบฟอร์ม ISO ส่วน FM-TN-07 ควรแก้ไขเป็นฟอร์มเปล่าและจัดทำ Price list ซึ่งเก็บทุกหลักสูตรที่แผนก Education สามารถให้การอบรมได้แทน ทั้งนี้ควรนำแบบฟอร์มทั้งหมดมาทำการ revise ใหม่
12	ท่านมีวิธีอย่างไรในการแจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อท่านเปิดการอบรม	Req 7.2.3	ส่งจดหมายแจ้งพร้อมแนบตารางการจัดอบรมให้ลูกค้าก่อนเริ่มรอบการอบรมล่วงหน้า 1-2 เดือน	/			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556

FM-CTR-12 (01)



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprikat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

1/2556

แผนกที่ถูกตรวจ

ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee)

คุณศรินทรา จรแท้

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ &คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	วิทยากรที่เป็นผู้ฝึกอบรม มีการว่าจ้างวิทยากรภายนอกหรือไม่ หากมี หากมี ท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกและประเมินอย่างไร	PM-TN-01	ปัจจุบันไม่มีการว่าจ้างวิทยากรภายนอก เนื่องจากวิทยากรภายในได้รับ การฝึกพัฒนานจนสามารถให้การอบรมทุกหลักสูตรที่เปิดอบรมได้	/			
14	มีวิทยากรที่เป็นผู้ฝึกอบรมภายในหรือไม่ หากมี ก็คนใดบ้าง และมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ฝึกอบรมภายในอย่างไรบ้าง	PM-TN-01	มีวิทยากร 4 คน คือ คุณวงศ์ศรี สุนทรพิพิธ คุณศรินทิพย์ พุ่มประดิษฐ์ คุณสุพรรณษา อองอาจ และคุณศรินทรา จรแท้	/			
15	หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บประวัติและข้อมูลของวิทยากรที่เป็นปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร	FM-TN-16	มีการเก็บข้อมูลวิทยากรไว้ในแฟ้ม และมีข้อมูลระบุว่ามีความสามารถในการสอนหลักสูตรใดได้บ้าง	/			
16	มีการจัดอบรมพัฒนาวิทยากรภายในหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร	Req 6.2.2	ไม่มีการจัดการให้มีการอบรมเพิ่มเติม แต่ผู้ให้การอบรมต้องพัฒนาตนเองและหลักสูตรต่างๆ ให้ทันสมัย โดยศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก Website ที่เกี่ยวข้อง	/			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556



# 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

1/2556

แผนกที่ตรวจ

ESG - Education

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-TN-01, WI-ESG-03

วันที่ Audit

4/3/2556

(Auditee)

คุณศิรินทรา จรแท้

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ &คุณนิกร ฤทธิโชคสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	เคยมีลูกค้าแสดงความต้องการให้มีการจัดอบรมหลัก	PM-TN-01	มีลูกค้าแสดงความต้องการให้มีการจัดอบรมหลักสูตรอื่นนอกเหนือจาก			/	แบบฟอร์ม FM-TN-12 ระบุไว้เป็น Fax แต่
	สูตรอื่นนอกเหนือจากที่หน่วยงานกำหนดไว้ (FM-TN-06	FM-TN-06	ที่กำหนดไว้ โดยคุณวงศ์ศรี สุนทรพิพิธ จะพิจารณาความเหมาะสมและ				ส่วนมากลูกค้าให้ E-mail จึงควรแก้ไขให้
	หรือไม่ หากมี ท่านได้มีการพิจารณาหรือดำเนินการ	FM-TN-12	ความพร้อม หากสามารถเปิดหลักสูตรตามที่ลูกค้าต้องการได้ คุณวงศ์ศรี				เป็น Fax/E-mail
	อย่างไรต่อหรือไม่		จะส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้าพิจารณา หากลูกค้าตกลงจะตอบกลับมาใน				
			เอกสารลงทะเบียนที่ส่งไปพร้อมใบเสนอราคา (ขอ ดู FM-TN-12)				
18	เมื่อลูกค้าใช้บริการฝึกอบรมแล้ว ท่านมีการติดตามผล	Req 8.2	ให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามหลังการอบรมสิ้นสุดลง แล้วนำมาพิจารณา	/			
	หรือสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าหรือไม่/ อย่างไร		เพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป (ขอ ดู FM-TN-09)				
19	กรณีมีการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านดำเนินการอย่างไร	Req 8.2.1	ไม่เคยพบการร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของวิทยากรและ	/			
	เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ รวมถึงกรณีพบการบริการไม่เป็น	PM-CTR-01	เนื้อหาหลักสูตรที่อบรม แต่มีการท้วงติงบ้างเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม				
	ไปตามข้อกำหนด		ค่อนข้างไกล และอาหารการกินที่ไม่ค่อยสะอาด				
20	กรณีพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาหรือพบปัญหาเกิดขึ้น	Req 8.5.2	ไม่เคยพบปัญหาภายในหน่วยงาน	/			
	ในหน่วยงาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร	Req 8.5.3					
		PM-CTR-04					

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิโชคสวัสดิ์

วันที่

4/3/2556

FM-CTR-12 (01)