



# 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 | Reference Doc : | PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06 | วันที่ Audit         | 29/4/2013            |
| แผนกที่ตรวจ                | CRC    | Requirement :   | ISO9001 : 2008                     | ผู้เตรียม Check List | คุณธัญญ์,คุณเสาวณีย์ |
| (Auditee) คุณจริยา ยิ้มทอง |        |                 |                                    |                      |                      |

| ลำดับที่ | Check List                                    | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ   | Result   |     |             | หมายเหตุ |
|----------|---|--------------------------|---|----------|-----|-------------|----------|
|          |   |                          |   | Complete | CAR | Observation |          |
| 1        | นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ                     |                          | พนักงานทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท คือ                              | ✓        |     |             |          |
|          |   |                          | ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง                       |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
| 2        | วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ   |                          | ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนและยืนยันข้อมูลที่รับร้องเรียน    | ✓        |     |             |          |
|          |   |                          | ภายใน 1 วันทำการ 100%   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
| 3        | หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ   |                          | เดือนมกราคม 2556 ทำได้ 100% โดยเป็นการ Complaint ของ              | ✓        |     |             |          |
|          | (KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ |                          | คุณวีระพันธ์ มาตทอง บจก.ฮอนด้า ออโตโมบิล (ศูนย์บางนา) เมื่อ       |          |     |             |          |
|          | หน่วยงาน)                                     |                          | ว.4/1/2013 เรื่องเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีไม่รับสายลูกค้าที่โทรหาเมื่อ |          |     |             |          |
|          | กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ |                          | ว.3/1/2013 ซึ่งทาง CRC ได้โทรทบทวนคำร้องเรียนในว.4/1/2013         |          |     |             |          |
|          | และแนวทางแก้ไขปัญหายังไร                      |                          | ส่วนเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม ไม่มีการ Complaint                     |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |

|                   |                |        |           |
|-------------------|----------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ธัญญ์,เสาวณีย์ | วันที่ | 29/4/2556 |
|-------------------|----------------|--------|-----------|



# 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

แผนกที่ผู้ตรวจ

CRC

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06

วันที่ Audit

29/4/2013

(Auditee) คุณจริยา ยิมทอง

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณธัญญ์นรี,คุณเสาวณีย์

| ลำดับที่ | Check List   | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ  | Result   |     |             | หมายเหตุ |
|----------|--|--------------------------|--|----------|-----|-------------|----------|
|          |  |                          |  | Complete | CAR | Observation |          |
| 4        | มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร                                |                          | จัดทำสรุปและส่งให้ผู้จัดการแผนกทราบและจัดเก็บในแฟ้มเอกสาร  | ✓        |     |             |          |
|          |  |                          | ข้อเสนอแนะ ให้ผู้จัดการลงนามรับทราบในใบสรุป KPI  |          |     |             |          |
| 5        | ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)   |                          | พนักงานเรียกใช้ใน MSC Portal ที่จัดเก็บไว้ในส่วนกลาง   | ✓        |     |             |          |
| 6        | กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร | PM-CTR-01                | พนักงานทราบขั้นตอนกรณีพบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องพูดคุยกับต้นเรื่องที่เราเจอและออกเอกสาร NC Product Report (FM-CRT-18) หรือ NC Service Report (FM-CRT-36) ส่งให้ผจก.ลงนามและส่งให้ MR พิจารณาดำเนินการต่อไป | ✓        |     |             |          |
|          | - NC Product Report (FM-CRT-18)  |                          |  |          |     |             |          |
|          | - NC Service Report (FM-CRT-36)  |                          |  |          |     |             |          |
|          |  |                          |  |          |     |             |          |
|          |  |                          |  |          |     |             |          |
|          |  |                          |  |          |     |             |          |

ผู้ตรวจ (Auditor)

ธัญญ์นรี,เสาวณีย์

วันที่

29/4/2556



# 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                | CRC    | Reference Doc : | PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06 | วันที่ Audit         | 29/4/2013              |  |  |
| (Auditee) คุณจริยา ยิ้มทอง |        | Requirement :   | ISO9001 : 2008                     | ผู้เตรียม Check List | คุณฉัตรณรี,คุณเสาวณีย์ |  |  |

| ลำดับที่ | Check List   | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ   | Result   |     |             | หมายเหตุ   |
|----------|--|--------------------------|---|----------|-----|-------------|--|
|          |  |                          |   | Complete | CAR | Observation |  |
| 7        | หากท่านพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาหรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ท่านจะมีวิธีดำเนินการอย่างไร | PM-CTR-04                | พนักงานทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาให้ออกเอกสาร PAR Form (FM-CTR-20) และกรณีพบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดและไม่เป็นไปตามนโยบายบริษัทฯ ให้ออก CAR Form (FM-CTR-14) ส่งให้ MR พิจารณาดำเนินการต่อไป และพนักงานในฝ่าย CRC ทราบขั้นตอนการปฏิบัติขั้นนี้ได้เป็นอย่างดี  | √        |     |             |  |
| 8        | หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่ ดูวิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก      | PM-CTR-06                | Form List จัดทำล่าสุดเมื่อวันที่ 26/4/2556 ซึ่งมีมากเกินความจำเป็นจากการตรวจ ISO ครั้งที่ 2/2555 โดยคุณศศิเมณฑิ/คุณสมคิด ได้ Observe ให้ - นำเอกสารต่างๆ เข้าเป็น Form ISO ซึ่งบางฟอร์มก็ไม่สมควรที่จะนำเข้าเป็น Form ISO และนำเอกสารบันทึกที่จัดเก็บเป็นชุดเข้ามาบันทึกใน Form List โดยไม่สามารถระบุชื่อเอกสารที่ชัดเจนได้ - เอกสารที่เข้าเป็น Form ISO ไม่มีช่องให้บันทึกวันที่ ทำให้ไม่ทราบวันครบกำหนดทำลายเอกสาร/โดยให้พิจารณาวันที่ในเนื้อความเอกสาร | √        |     |             | ข้อเสนอแนะ<br>ให้ฝ่าย CRC ทบทวน Form List ร่วมกับ คุณทิพวรรณ (DCO) เพื่อพิจารณาว่ารายการใดบ้างที่ควรยกเลิก หรือรายการใดควรเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ |

|                   |                  |        |           |  |
|-------------------|------------------|--------|-----------|--|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ฉัตรณรี,เสาวณีย์ | วันที่ | 29/4/2556 |  |
|-------------------|------------------|--------|-----------|--|



# 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 | แผนกที่ถูกรว | CRC | Reference Doc : | PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06 | วันที่ Audit            | 29/4/2013 |
| (Auditee) คุณจริยา ยิมทอง |        |              |     | Requirement :   |                                    | ผู้เตรียม Check List    |           |
|                           |        |              |     | ISO9001 : 2008  |                                    | คุณธัญญ์นรี,คุณเสาวณีย์ |           |

| ลำดับที่ | Check List                                  | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ   | Result   |     |             | หมายเหตุ                              |
|----------|---|--------------------------|---|----------|-----|-------------|---------------------------------------|
|          |   |                          |   | Complete | CAR | Observation |                                       |
| 9        | ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร | PM-CTR-09                | พนักงานแจ้งจัดทำแบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร                     | √        |     |             |                                       |
|          | ยกเลิกเอกสาร ท่านจะดำเนินการอย่างไร         |                          | (FM-CTR-22) แนบรายละเอียดส่งให้ผจก.อนุมัติ และจัดส่งให้ DCO       |          |     |             |                                       |
|          |   |                          | เพื่อทำการพิจารณาต่อไป  |          |     |             |                                       |
|          |   |                          |   |          |     |             |                                       |
| 10       | หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่  | PM-CTR-09                | ทางแผนกฯ ไม่มีการจัดเก็บเอกสารภายนอก                              | √        |     |             |                                       |
|          |   |                          |   |          |     |             |                                       |
| 11       | แผนกของท่านกำหนดการสำรวจความพึงพอใจของ      | PM-CRC-01                | ปีละ 1 ครั้ง โดยส่งแบบสำรวจฯ ทางไปรษณีย์ โดยตอบรับทาง             | √        |     |             |                                       |
|          | ลูกค้าปีละกี่ครั้ง อย่างไร                  |                          | จดหมาย/โทรสาร/e-Mail ติดตามผลทางโทรศัพท์และทำการบันทึก            |          |     |             |                                       |
|          |   |                          |   |          |     |             |                                       |
| 12       | การเตรียมการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามี     | PM-CRC-01                | ผู้จัดการแผนก CRC e-mail สอบถามเกณฑ์การสำรวจความพึงพอใจ           | √        |     |             | ข้อแนะนำ ให้แก้ไขข้อผู้รับผิดชอบใน    |
|          | ขั้นตอนอย่างไร                              |                          | ใจกับผู้บริหารแต่ละ BU เมื่อได้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ทำการขอข้อมูลจาก  |          |     |             | PM ให้ตรงกับ Flow Chart และการปฏิบัติ |
|          |   |                          | MIS ส่งให้ผู้บริหารแต่ละ BU คัดเลือก เมื่อได้รับข้อมูลการคัดเลือก |          |     |             | งานจริง                               |
|          |   |                          | จัดทำจดหมายและแผนโครงการสำรวจความพึงพอใจ ส่งให้ผจก.               |          |     |             |                                       |
|          |   |                          | แผนกลงนาม   |          |     |             |                                       |

|                   |                   |        |           |  |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|--|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ธัญญ์นรี,เสาวณีย์ | วันที่ | 29/4/2556 |  |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|--|



# 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                             |
| แผนกที่ถูกรว              | CRC                                |
| Reference Doc :           | PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06 |
| วันที่ Audit              | 29/4/2013                          |
| (Auditee) คุณจริยา ยิมทอง | Requirement : ISO9001 : 2008       |
| ผู้เตรียม Check List      | คุณธัญญ์นรี,คุณเสาวณีย์            |

| ลำดับที่ | Check List                                      | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ   | Result   |     |             | หมายเหตุ |
|----------|---|--------------------------|---|----------|-----|-------------|----------|
|          |   |                          |   | Complete | CAR | Observation |          |
| 13       | การติดตามการสำรวจความพึงพอใจ ต้องติดตาม         | PM-CRC-01                | ภายใน 15 วันหลังจากส่งแบบสำรวจฯ ต้องไม่น้อยกว่า 70%                 | ✓        |     |             |          |
|          | ภายในกี่วัน และต้องได้รับการตอบกลับอย่างน้อย    |                          | จากแบบสำรวจทั้งหมด ถ้าไม่ได้ต้องสำรวจเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ /         |          |     |             |          |
|          | ก็เปอร์เซ็นต์ ถ้าไม่ได้ต้องดำเนินการอย่างไร     |                          | e-mail / โทรสาร   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
| 14       | แผนกฯ ของท่านได้รับคำร้องเรียนทางใด ดำเนินการ   | PM-CRC-02                | ทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมาย / e-mail บันทึกในแบบฟอร์ม             | ✓        |     |             |          |
|          | อย่างไร   |                          | Complaint Handling and Analysis (FM-CRC-01) ติดต่อผู้ร้องเรียน      |          |     |             |          |
|          |   |                          | ทางโทรศัพท์ เพื่อทบทวนและยืนยันความถูกต้อง และบันทึกข้อมูล          |          |     |             |          |
|          |   |                          | ใน (FM-CRC-01) แจ้งข้อร้องเรียน ให้ผู้ที่ถูกร้องเรียน ผู้จัดการแผนก |          |     |             |          |
|          |   |                          | และ MR ทราบ   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
| 15       | เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า ทางแผนกฯ ต้องทำ | PM-CRC-02                | ภายใน 3 วันทำการ  | ✓        |     |             |          |
|          | การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ    |                          |   |          |     |             |          |
|          | ภายในกี่วัน                                     |                          |   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |
|          |   |                          |   |          |     |             |          |

|                   |                   |        |           |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ธัญญ์นรี,เสาวณีย์ | วันที่ | 29/4/2556 |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|



# 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               | CRC                                |
| Reference Doc :           | PM-CTR-01,04,06,09,PM-CRC-01,02,06 |
| วันที่ Audit              | 29/4/2013                          |
| (Auditee) คุณจริยา ยิมทอง | Requirement : ISO9001 : 2008       |
| ผู้เตรียม Check List      | คุณธัญญ์นรี,คุณเสาวณีย์            |

| ลำดับที่ | Check List  | Ref. Doc.<br>Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ  | Result   |     |             | หมายเหตุ |
|----------|---|--------------------------|--|----------|-----|-------------|----------|
|          |   |                          |  | Complete | CAR | Observation |          |
| 16       | เมื่อแผนกฯของท่านได้รับการติดต่อขอเยี่ยมชมกิจการของบริษัท ท่านจะดำเนินการอย่างไร          | PM-CRC-06                | จัดส่งระเบียบขอเข้าเยี่ยมบริษัท ให้ผู้ร้องขอ , รับผิดชอบและบันทึกใน Event Management-Requisition Form (FM-CRC-02)  | ✓        |     |             |          |
|          |   |                          | ส่งให้ผจก.อนุมัติ กรณีอนุมัติ จัดทำจดหมายตอบรับการเยี่ยมชม   |          |     |             |          |
|          |   |                          | โดยระบุ วัน เวลา โปรแกรมฯ ส่งทางโทรสาร หรือ e-mail ไปยัง   |          |     |             |          |
|          |   |                          | ผู้ร้องขอ  |          |     |             |          |
|          |   |                          | กรณีปฏิเสธ ทำจดหมายปฏิเสธการเข้าเยี่ยมชม โดยระบุข้อขัดข้อง   |          |     |             |          |
|          |   |                          | ส่งทางโทรสาร หรือ e-mail ไปยังผู้ร้องขอ  |          |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |
| 17       | ให้อธิบายขั้นตอนการเตรียมการต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมกิจการของบริษัท ว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง | PM-CRC-06                | จัดทำแบบฟอร์ม Visiting Check List (FM-CRC-08) จัดเตรียมสถานที่ วิทยากร รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ของงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมถึงตรวจสอบความพร้อมของงานตามเอกสาร | ✓        |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |
|          |   |                          |  |          |     |             |          |

|                   |                   |        |           |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ธัญญ์นรี,เสาวณีย์ | วันที่ | 29/4/2556 |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|