

**AUDIT REPORT**

วันที่ทำการตรวจ	13/3/2556	ตรวจครั้งที่	1/2556
Lead Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ	Requirement	ISO 9001:2008 PM-STS-01
Auditor	คุณขวัญฤดี จักรวานนท์	Procedure	PM-CTR-01,04,06,09,10,11, PM-ESG-01,02,05, WI-ESG-02,03
แผนกที่ถูกรวบรวม	MCC	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก	คุณศศิวิมล วสุวานิช

**สรุปผลการ Audit****ข้อดีที่พบจากการ Audit**

- พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
- พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

**ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง****ข้อเสนอแนะ**

- พบว่าไม่มีช่องทางการสื่อสารให้พนักงานทราบ KPI โดยการติดบอร์ดเพียงวิธีเดียว จึงขอแนะนำเพิ่มช่องทางการสื่อสาร KPI เช่น ทาง E-Mail , Drive O เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสาร KPI พนักงานทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
- พบว่า Form List (FM-CTR-26) ที่เป็น Form ของ MSC ซึ่งทาง MCC นำมาใช้ และทาง MCC ได้ทำการเปลี่ยนแปลงโลโก้บริษัทเป็น MCC ซึ่งทาง MCC แจ้งว่าได้โทรศัพท์แจ้งแผนก BP ขอแก้ไข Form ก่อนหน้านั้นแล้ว ดังนั้น Lead Auditor จึงสอบถามแผนก BP ซึ่งเป็นผู้ออก Form List (FM-CTR-26) จึงสรุปว่าแผนก BP จะเป็นผู้แก้ไข FM-CTR-26 โดยเพิ่มให้เลือกชื่อบริษัท MCC ไว้ใน Form ด้วย เพื่อให้ทาง MCC นำ Form นี้ไปใช้ได้ถูกต้อง
- พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง
- พบว่าทาง MCC ไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้า แต่ได้รับ comments จากลูกค้าบ้างเล็กน้อย ซึ่งฝ่ายขายมีการแก้ไขปัญหาและนัดคุยกับลูกค้าได้เรียบร้อย ทาง Lead Auditor เห็นว่า MCC ควรจัดทำสถิติบันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อใช้ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- พบว่าหลักเกณฑ์การทำสัญญาของ MCC ไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-02 จึงควรปรับปรุงแก้ไข PM เพื่อให้ถูกต้องตรงกับการปฏิบัติงานของ MCC เนื่องจาก PM-ESG-02 ที่ทาง MCC นำมาใช้เป็นของแผนก ESG
- พบว่าวิธีการติดตามการขนส่งสินค้าให้ลูกค้ากรณีให้ LG เป็นผู้ส่งให้ลูกค้า ทาง MCC ใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามพนักงานขนส่งเท่านั้น ทาง Auditor จึงแนะนำวิธีการตรวจเช็คการขนส่งสินค้าของแผนก LG เพิ่มอีก 1 วิธี คือ การตรวจเช็คใน DTB Program ในระบบ DMAS

**เอกสารแนบ**

☒ Check List ☐ CAR ☐ ใบ ☐ PAR ☐ ใบ ☐ อื่นๆ

ลงชื่อ สุกัญญา วิมลเศรษฐ / ขวัญฤดี จักรวานนท์ วันที่ 13/3/2556  
Lead Auditor / Auditor