

Internal Audit Report for 2025 Q1

Yong Concrete Public Company Limited

เรียน คณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายบริหาร

ตามขอบเขตการให้บริการที่ระบุไว้ในหนังสือข้อตกลงการให้บริการ ("Engagement Letter") ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2567 บริษัท เอ็มเอ คอนซัลติ้ง จำกัด ("บริษัทที่ปรึกษา") ขอส่งรายงานการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในที่ตกลงกันของบริษัท ยงคอนกรีต (มหาชน) ("YC" หรือ "บริษัท") สำหรับไตรมาส 1 ปี 2568

ข้อสังเกตและเนื้อหาที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้มาจากแหล่งข้อมูลที่ได้รับจากบริษัท อาทิเช่น ข้อมูลจากนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากร และผลจากการจากการสอบทานและทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ส่วนคำตอบรับจากผู้บริหารที่แสดงในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่ฝ่ายบริหารจัดทำขึ้น และผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำเอกสาร ปรับปรุง สื่อสาร และหรือกำกับดูแลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทที่ปรึกษาขอขอบคุณการให้ความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานทุกท่านในระหว่างการตรวจสอบ เราเชื่อว่าการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในของท่านและสนับสนุนเป้าหมาย และกลยุทธ์ของบริษัท

ขอแสดงความนับถือ



สาโรช พิริยะสถิต
เอ็มเอ คอนซัลติ้ง
5 พฤษภาคม 2568



"Internal controls are designed to reduce and manage, rather than eliminate, the risk of failure to achieve the Organisation's Objectives"

By Secretary-General Antonio Guterres, United Nation

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้รายงาน

แหล่งข้อมูล	<p>ข้อสังเกตและเนื้อหาที่นำเสนอมาจากแหล่งข้อมูลที่ได้รับจากบริษัท และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">การสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรของบริษัทที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องนโยบายสำคัญ โครงสร้างองค์กร วิธีการปฏิบัติ แผนการดำเนินงาน คำบรรยายลักษณะงาน สัญญา และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใต้ขอบเขตงานให้บริการนี้สอบทานกระบวนการควบคุมภายในระดับกระบวนการ และการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในในแต่ละกระบวนการของธุรกิจ โดยการสุ่มตัวอย่าง สอบทานกระบวนการควบคุมภายในระบบต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างจะเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทที่ปรึกษา และแนวทางการปฏิบัติทั่วไปของการตรวจสอบการควบคุมภายใน <p>บริษัทที่ปรึกษาไม่ได้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับจากพนักงานของบริษัท ดังนั้น บริษัทที่ปรึกษาจึงไม่ได้แสดงความเห็นต่อหรือให้การรับรองใดๆในความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว</p>
ข้อควรพิจารณา	<p>ข้อสังเกตที่บริษัทที่ปรึกษานำเสนอถูกจำกัดขอบเขตอยู่ภายใต้งานให้บริการที่ได้รับไว้ในสัญญาว่าจ้างงานระหว่างบริษัท และบริษัทที่ปรึกษา ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะที่บริษัทที่ปรึกษาได้สรุปและรายงานไว้ ณ ที่นี้ เป็นการสะท้อนข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ ณ ช่วงเวลาที่บริษัทที่ปรึกษาปฏิบัติงานอยู่เท่านั้น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเหล่านั้นอาจจะต้องได้รับการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข เงื่อนไขเวลา สภาพแวดล้อมทางธุรกิจรวมถึงปัจจัยเสี่ยง และคุณภาพการควบคุมต่างๆ ซึ่งอาจทำให้ระบบการควบคุมภายในต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นที่เกิดขึ้นภายหลัง</p>
ข้อจำกัดของการใช้รายงาน	<p>ขอบเขตของงานถูกจำกัดเพียงแต่บริษัทเท่านั้น ไม่รวมถึงการดำเนินงานภายใต้บริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น นอกจากนี้ ขอบเขตของงานแตกต่างจากการตรวจสอบงบการเงินโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งจะแสดงความเห็นว่างบการเงินได้มีการนำเสนอที่ถูกต้องตามควรในสาระสำคัญหรือไม่ ดังนั้นบริษัทที่ปรึกษาจะไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นในระดับเดียวกับการตรวจสอบดังกล่าวได้ ยิ่งไปกว่านั้นขอบเขตงานไม่ได้รวมถึงการนำไปปฏิบัติซึ่งข้อแนะนำหรือข้อสังเกตที่ทางบริษัทที่ปรึกษาพบและสรุปวิธีการแก้ไขซึ่งจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของการควบคุมที่ทางบริษัทที่ปรึกษาพบ หรือการนำไปปฏิบัติ ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้มีการสรุปไว้ในรายงานนั้นขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท</p>
การปฏิเสธข้อเรียกร้อง (Disclaimer)	<p>รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยบริษัทที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทโดยเฉพาะเท่านั้น ห้ามบุคคลอื่นใดนำรายงานฉบับนี้ไปใช้ไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการเปิดเผย การจัดทำสำเนา การแจกจ่าย เผยแพร่หรือถือเอาประโยชน์ในทางอื่นใด ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน โดยหรือแก่บุคคลอื่นใดนอกจากบริษัท ไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตาม ทั้งนี้ บริษัทที่ปรึกษาขอปฏิเสธโดยแจ้งชัดต่อการเรียกร้องให้รับผิดชอบในความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นไม่ว่าในทางใดจากการที่บุคคลที่สามได้นำเนื้อหาของรายงานฉบับนี้ไปใช้ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วนก็ตาม</p>

สารบัญ



วัตถุประสงค์และขอบเขต

รายงานผลการสอบทานระบบการควบคุมภายใน

แผนการปฏิบัติงานโครงการครั้งถัดไป

รายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเอกสารฉบับนี้:

คุณสาโรช พิริยะสถิต, หัวหน้า, tel 095 159 3646, email sarroch@magrouph.com

คุณรัฐพล คมวีระวงศ์, ผู้จัดการ, tel 087 025 9915, email rattapol@magrouph.com

วัตถุประสงค์และขอบเขต

งานการตรวจสอบระบบควบคุมภายใน

Scope

ขอบเขตงาน

สอบทาน/ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในขององค์กรตามที่ตกลงและมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ

ตรวจติดตามประเด็นที่ตรวจพบและได้รายงานไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้า

Objective

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความเพียงพอเหมาะสมของระบบควบคุมภายในที่ออกแบบไว้

ทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการปฏิบัติตามและดำเนินงาน

และให้คำแนะนำแก่บริษัทในการแก้ไขปรับปรุง ปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมระบบควบคุมภายในให้เป็นไปตามแนวหลักการควบคุมภายในที่ดี

Deliverables

สิ่งที่ส่งมอบ

รายงานผลการสอบทาน/ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในแต่ละรอบ

รายงานจะแสดงถึงประเด็นที่ตรวจพบผลกระทบ และข้อเสนอแนะแก่บริษัทบนพื้นฐานของหลักการควบคุมภายในที่ดี

ขอบเขตการปฏิบัติงานประจำไตรมาสที่ 1/2568

หัวข้อในการตรวจสอบ	ขอบเขตการตรวจสอบ	ข้อมูลและรายการทางธุรกิจสำหรับการตรวจสอบ	ระยะเวลาการปฏิบัติงานของทีมตรวจสอบภายใน
<ul style="list-style-type: none">• ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาด• การประมาณการยอดขาย การกำหนดราคาขาย และการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า• ภาพรวมทั่วไปด้านการขนส่ง• การวางแผนการขนส่ง และการบริหารต้นทุนการขนส่ง• ภาพรวมทั่วไปของการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน• การควบคุมบริษัทย่อย/บริษัทร่วม การจัดเก็บรายการที่เกี่ยวข้องกัน การจัดทำงบการเงินรวม และการรายงานผู้บริหาร• การตรวจติดตามประเด็นคงค้างจากรายงานครั้งก่อน	<p>Yong Concrete Public Company Limited ("YC")</p>	<p>มกราคม – มีนาคม 2568</p>	<p>21 เมษายน 2568 – 5 พฤษภาคม 2568</p>

ขอบเขตการปฏิบัติงานประจำไตรมาสที่ 1/2568

หัวข้อในการตรวจสอบ	ขอบเขตการตรวจสอบ	ข้อมูลและรายการทางธุรกิจ สำหรับการตรวจสอบ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของทีมตรวจสอบภายใน
<ul style="list-style-type: none">ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาดการประมาณการรายได้จากการให้บริการ การกำหนดราคา และการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า	Prom Transport Company Limited ("PT")	มกราคม – มีนาคม 2568	21 เมษายน 2568 – 5 พฤษภาคม 2568

การตรวจติดตามประเด็นคงค้างจากรายงานครั้งก่อน - YC

กระบวนการ	ประเด็น
กระบวนการผลิตและการคำนวณต้นทุน	<div>1. การสอบเทียบเครื่องมือวัดไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติตามที่กำหนดอย่างเหมาะสม</div>
กระบวนการบริหารด้านความปลอดภัย	<div><div>2. ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) ระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม</div><div>3. ไม่มีการบรรยายด้านความปลอดภัยสำหรับผู้เยี่ยมชม (Safety Short Briefs) อย่างเหมาะสม</div><div>4. การบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ไม่ผ่านตรวจสอบอย่างเหมาะสม</div><div>5. ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงานยังไม่เพียงพอ</div><div>6. ความปลอดภัยด้านอัคคีภัยยังไม่เพียงพอ</div></div>

รายงานผลการสอบทานระบบการควบคุมภายใน

ผลจากการตรวจสอบ

สรุปผลการตรวจสอบ - YC

สรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่พบจากการตรวจสอบมีดังนี้

	ระดับความเสี่ยง			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
กระบวนการขายและการตลาด	-	-	1	1
กระบวนการบริหารด้านการขนส่ง	-	-	-	-
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	-	-
รวม	0	0	1	1

เกณฑ์การวัดระดับความเสี่ยงหรือความสำคัญของประเด็นจากการตรวจสอบ

สูง

ประเด็นหรือข้อสังเกตเกี่ยวกับการควบคุมภายในหรือเอกสารกำกับดูแลที่สำคัญมาก ซึ่งบริษัทยังไม่ได้นำมาใช้หรือปฏิบัติ หรือประกาศใช้และนำมาปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ และเหมาะสม ซึ่งส่งผลกระทบในระดับสูง ต้อง ได้รับการแก้ไขและปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยพิจารณาตามกรอบการควบคุมภายในที่ดี รวมถึงหลักการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน

กลาง

ประเด็นหรือข้อสังเกตเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่สำคัญ ซึ่งบริษัทยังไม่ได้นำมาใช้หรือปฏิบัติ หรือประกาศใช้และนำมาปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบในระดับกลาง ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง โดยพิจารณาตามกรอบการควบคุมภายในที่ดี รวมถึงหลักการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน

ต่ำ

ประเด็นหรือข้อสังเกตเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ซึ่งบริษัทยังไม่ได้นำมาใช้หรือปฏิบัติ หรือประกาศใช้และนำมาปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบในระดับต่ำ ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง โดยพิจารณาตามกรอบการควบคุมภายในที่ดี รวมถึงหลักการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน

สรุปผลการตรวจสอบ - YC

สรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่พบจากการตรวจสอบมีดังนี้

กระบวนการขายและการตลาด	ระดับความเสี่ยง			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
1. ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาด	-	-	-	-
2. การประมาณการยอดขาย	-	-	1	1
3. การกำหนดราคาขาย	-	-	-	-
4. การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า	-	-	-	-
Total	-	-	1	1

สรุปผลการตรวจสอบ - YC

สรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่พบจากการตรวจสอบมีดังนี้

กระบวนการบริหารด้านการขนส่ง	ระดับความเสี่ยง			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
1. ภาพรวมทั่วไปด้านการขนส่ง	-	-	-	-
2. การวางแผนการขนส่ง	-	-	-	-
3. การบริหารต้นทุนการขนส่ง	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

สรุปผลการตรวจสอบ - YC

สรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่พบจากการตรวจสอบมีดังนี้


กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน	ระดับความเสี่ยง			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
1. ภาพรวมทั่วไปของการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	-	-
2. การควบคุมบริษัทย่อย/บริษัทร่วม	-	-	-	-
3. การจัดเก็บรายการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	-	-
4. การจัดทำงบการเงินรวม	-	-	-	-
5. การรายงานผู้บริหาร	-	-	-	-
Total	-	-	-	-

กระบวนการขายและ การตลาด

กระบวนการย่อย ได้แก่

- ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาด
- การประมาณการยอดขาย
- การกำหนดราคาขาย
- การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

การประเมินการยอดขาย

	ประเด็นที่ตรวจพบ	ระดับผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ	คำตอบรับจากผู้บริหาร
1	<p>จากการสอบทานพบว่าบริษัทมีการประชุมและติดตามยอดขายทุกเดือน สัปดาห์ละ 2 ครั้งอย่างสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ตามการประชุมดังกล่าวไม่มีหลักฐานการติดตามยอดขายให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด และวัดผลได้อย่างเหมาะสม</p> <p>อาจส่งผลให้บริษัทไม่สามารถประเมินความก้าวหน้าของแผนงานได้อย่างแม่นยำ อาจเกิดความคลาดเคลื่อนระหว่างเป้าหมายและผลลัพธ์จริง รวมถึงทำให้การตัดสินใจด้านกลยุทธ์ขาดข้อมูลที่ชัดเจน นอกจากนี้ อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการขายให้เหมาะสมกับสภาวะตลาด</p>		<p>บริษัทควรจัดทำระบบติดตามผลที่สามารถบันทึก และวิเคราะห์ยอดขายได้อย่างเป็นระบบ กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความสำเร็จและจัดเก็บหลักฐานที่จำเป็นและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงแผนงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจได้ในระยะยาว</p>	<p>บริษัทจะจัดทำบันทึกวาระการประชุม และวิเคราะห์ยอดขายกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความสำเร็จเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารไปยังผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานรับทราบ</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้จัดการฝ่ายขาย</p> <p><u>กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2568</p>

กระบวนการบริหารด้าน การขนส่ง

กระบวนการย่อย ได้แก่

- ภาพรวมทั่วไปด้านการขนส่ง
- การวางแผนการขนส่ง
- การบริหารต้นทุนการขนส่ง

ไม่พบประเด็นหรือข้อสังเกตที่สำคัญจากการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน

กระบวนการควบคุม รายการที่เกี่ยวข้องกัน

กระบวนการย่อย ได้แก่

- ภาพรวมทั่วไปของการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน
- การควบคุมบริษัทย่อย/บริษัทร่วม
- การจัดเก็บรายการที่เกี่ยวข้องกัน
- การจัดทำงานการเงินรวม
- การรายงานผู้บริหาร

ไม่พบประเด็นหรือข้อสังเกตที่สำคัญจากการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน

สรุปผลการตรวจสอบ - PT

สรุปข้อสังเกตที่สำคัญที่พบจากการตรวจสอบมีดังนี้


กระบวนการขายและการตลาด	ระดับความเสี่ยง			
	สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
1. ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาด	-	-	-	-
2. การประมาณการรายได้จากการให้บริการ	-	-	1	1
3. การกำหนดราคาขาย	-	-	1	1
4. การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า	-	1	1	2
Total	-	1	3	4

กระบวนการขายและ การตลาด


กระบวนการย่อย ได้แก่

- ภาพรวมทั่วไปด้านการขายและการตลาด
- การประมาณการรายได้จากการให้บริการ
- การกำหนดราคาการให้บริการ
- การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า


การประมาณการรายได้จากการให้บริการ

	ประเด็นที่ตรวจพบ	ระดับผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ	คำตอบรับจากผู้บริหาร
1	<p>จากการสอบทานพบว่าบริษัทไม่มีหลักฐานการติดตามยอดขายให้เป็นไปตาม Action Plan ที่กำหนด อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และวัดผลได้อย่างเหมาะสม</p> <p>อาจส่งผลให้บริษัทไม่สามารถประเมินความก้าวหน้าของแผนงานได้อย่างแม่นยำ อาจเกิดความคลาดเคลื่อนระหว่างเป้าหมายและผลลัพธ์จริง รวมถึงทำให้การตัดสินใจด้านกลยุทธ์ขาดข้อมูลที่ชัดเจน นอกจากนี้ อาจส่งผลต่อการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการขายให้เหมาะสมกับสภาวะตลาด</p>		<p>บริษัทควรจัดทำระบบติดตามผลที่สามารถบันทึก และวิเคราะห์ยอดขายได้อย่างเป็นระบบ กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความสำเร็จและจัดเก็บหลักฐานที่จำเป็นและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงแผนงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจได้ในระยะยาว</p>	<p>บริษัทจะจัดทำบันทึกวาระการประชุม และวิเคราะห์ยอดขายกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความสำเร็จเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารไปยังผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานรับทราบ</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้อำนวยการฝ่ายขนส่ง</p> <p><u>กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2568</p>


การกำหนดราคาการให้บริการ

	ประเด็นที่ตรวจพบ	ระดับผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ	คำตอบรับจากผู้บริหาร
2	<p>จากการตรวจสอบการจัดทำใบเสนอราคาพบว่า ใบเสนอราคาที่คิดเป็นน้ำหนักค่า "ตัน" ยังไม่มีกำหนดราคากลางใน Pricelist อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>อาจทำให้เปิดช่องให้มีความไม่ชัดเจนในการกำหนดราคาในแต่ละธุรกรรม และเสี่ยงต่อการกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่สอดคล้องกับแนวทางของบริษัท</p>		บริษัทควรมีการกำหนดราคากลางใน Pricelist อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับรายการขนส่งที่คิดตามจำนวนน้ำหนัก เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติงานและมีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน	<p>บริษัทจะจัดทำ Pricelist เป็น 2 รูปแบบ คือแบบราคาคิดเป็นตัน และแบบราคาคิดเป็นเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้อำนวยการฝ่ายขนส่ง</p> <p><u>กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2568</p>

การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

	ประเด็นที่ตรวจพบ	ระดับผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ	คำตอบรับจากผู้บริหาร
3	<p>บริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานการประเมินความพึงพอใจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรโดยกำหนดไว้ว่าลูกค้าต้องใช้บริการต่อเนื่องทุกเดือน จึงจะทำการส่งแบบประเมิน แต่อย่างไรก็ตามคู่มือดังกล่าวไม่มีความชัดเจน โดยไม่ได้ระบุว่าใช้บริการกี่เดือนจึงจะส่งแบบประเมิน นอกจากนี้จากการตรวจสอบพบว่าบริษัทไม่ได้ปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยการขายในระหว่างเดือน 7-12 บริษัทไม่ได้ประเมินลูกค้า 6 บริษัท ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา 384, และยงคอนกรีตสาขา 3 นครปฐม, สาขา 7 นครชัยศรี, สาขา 15 บางใหญ่, สาขา 16 ระยอง, และบุญช่วย อำเภอกุลย</p> <p>อาจส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอาจไม่เข้าใจแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินการตามคู่มือ ส่งผลให้บริษัทขาดข้อมูลเชิงคุณภาพในการปรับปรุงสินค้าและบริการ นอกจากนี้ การไม่ได้ทำการประเมินลูกค้าบางราย อาจทำให้บริษัทไม่สามารถระบุปัญหาเชิงระบบหรือปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นซ้ำได้อย่างทั่วถึง ซึ่งอาจกระทบต่อคุณภาพของบริการ รวมถึงความไว้วางใจของลูกค้าในระยะยาว</p>		<p>บริษัทควรกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจให้ชัดเจน โดยระบุระยะเวลาการใช้บริการที่แน่นอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการตามแนวทางที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผลและตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามคู่มือที่กำหนด เพื่อให้สามารถประเมินความพึงพอใจได้อย่างครบถ้วนตามมาตรฐานของบริษัท การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้บริษัทสามารถทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบริการ รวมถึงคุณภาพการทำงานของพนักงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>บริษัทจะแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการประเมินความพึงพอใจให้ชัดเจนโดยระบุระยะเวลาการใช้บริการที่แน่นอน และปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวอย่างเคร่งครัด</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้อำนวยการฝ่ายขนส่ง</p> <p><u>กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2568</p>

การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

	ประเด็นที่ตรวจพบ	ระดับผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ	คำตอบรับจากผู้บริหาร
4	<p>บริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานการประเมินความพึงพอใจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่จากการตรวจสอบพบว่า บริษัทไม่ได้ปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยในกรณีที่ลูกค้าประเมินได้คะแนนต่ำกว่า 95% จะทำแบบบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้า (F-TS-006) แต่จากการตรวจสอบพบ 2 บริษัทคะแนนต่ำกว่า 95 คะแนนได้แก่ บจก.ยงเฮ้าส์ (สาขานครปฐม) และบจก.ยงคอนกรีต (สาขาชลบุรี) แต่ไม่มีการจัดทำการบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้า</p> <p>อาจส่งผลให้บริษัทสูญเสียโอกาสในการปรับปรุงสินค้าและบริการตามข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าโดยตรง การขาดเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนอาจทำให้บริษัทไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นซ้ำได้ รวมถึงอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าที่ต้องการให้เสียงสะท้อนของตนได้รับการพิจารณาและแก้ไขอย่างเป็นระบบ</p>		<p>บริษัทควรดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยจัดทำบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้าให้ครบถ้วน เมื่อพบว่าคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 95% เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เพื่อให้มั่นใจว่าความคิดเห็นของลูกค้าได้รับการพิจารณา และช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัทในระยะยาว</p>	<p>บริษัทจะจัดทำบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้า อ้างอิงจากใบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u> ผู้อำนวยการฝ่ายขนส่ง</p> <p><u>กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ</u> ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2568</p>

การตรวจติดตามประเด็นคงค้าง
จากรายงานครั้งก่อน



สรุปผลการตรวจติดตาม - YC

สรุปการติดตามข้อสังเกตจากรายงานครั้งก่อน มีดังนี้











	ข้อสังเกตจากรายการครั้งก่อน	ประเด็นคงค้างตามระดับความเสี่ยง			
		สูง	กลาง	ต่ำ	รวม
กระบวนการผลิตและคำนวณต้นทุน	1	-	-	1	1 *
กระบวนการบริการจัดการความปลอดภัย	5	-	-	1	1 *
Total	6	-	-	2	2

* เนื่องจากขนาดจำนวนตัวอย่างไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามทีมตรวจสอบจะติดตามผลการดำเนินการในไตรมาสต่อไป

กระบวนการผลิตและคำนวณต้นทุน



	ผลการติดตามผล	ระดับผลกระทบ	
		Q4'67	Q1'68
การสอบเทียบเครื่องมือวัดไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติตามที่กำหนดอย่างเหมาะสม			
1	เนื่องจากขนาดจำนวนตัวอย่างไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามทีมตรวจสอบจะติดตามผลการดำเนินการในไตรมาสถัดไป		




















กระบวนการบริการจัดการความปลอดภัย

ผลการติดตามผล		ระดับผลกระทบ	
		Q4'67	Q1'68
ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) ระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม			
2	จากการสอบถามในรอบปัจจุบันบริษัทได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ ประจำสำนักงานใหญ่อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2568		
ไม่มีการบรรยายด้านความปลอดภัยสำหรับผู้เยี่ยมชม (Safety Short Briefs) อย่างเหมาะสม			
3	บริษัทมีการจัดทำ ทำเอกสารคู่มือชี้แจง หลักปฏิบัติ การเข้าเยี่ยมชมโรงงาน และชี้แจงก่อนผู้เข้าเยี่ยมชมโรงงานเข้าโรงงานและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง นำพาเข้าเยี่ยมชมโรงงาน ปฏิบัติทุกสาขา		
การบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ไม่ผ่านตรวจสอบอย่างเหมาะสม			
4	เนื่องจากขนาดจำนวนตัวอย่างไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามทีมตรวจสอบจะติดตามผลการดำเนินการในไตรมาสต่อไป		
ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงานยังไม่เพียงพอ			
5	บริษัทมีการจัดทำจัดทำรวกัน/ขอกัน/รัวกัน แนวบริเวณป่อตกตะกอนเพื่อความปลอดภัย และติดป้ายจำกัดความเร็วในพื้นที่บริเวณโรงงานเพื่อควบคุมการขับขีปลอดภัยให้เหมาะสมในโรงงาน		
ความปลอดภัยด้านอัคคีภัยยังไม่เพียงพอ			
6	บริษัทได้ดำเนินการจัดทำ แผนผังทางหนีไฟติดในพื้นที่โรงงานให้ครอบคลุม พื้นที่มากขึ้นและให้มีภาษาต่างประเทศ ให้ครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการสื่อสารที่เข้าใจและถูกต้อง และปลอดภัย ดำเนินการจัดทำแผนผังทางหนีไฟติดในพื้นที่โรงงานให้ครอบคลุม พื้นที่มากขึ้นและให้มีภาษาต่างประเทศ ให้ครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการสื่อสารที่เข้าใจและถูกต้อง และปลอดภัย		

แผนการปฏิบัติงานโครงการครั้งถัดไป

แผนการปฏิบัติงานโครงการ

-  Yong Concrete Public Company Limited ("YC")
-  Prom Transport Company Limited ("PT")

กระบวนการ	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025
กระบวนการผลิตและการคำนวณต้นทุน					
กระบวนการบริหารด้านความปลอดภัย					
กระบวนการบริหารด้านบัญชีและการเงิน	 				
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน	 				
กระบวนการขายและการตลาด		 			
กระบวนการบริหารด้านการขนส่ง					
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน					
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง			 		
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน					
กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล				 	
กระบวนการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล					
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน					
กระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวร					
กระบวนการควบคุมทั่วไปเทคโนโลยีสารสนเทศ					
กระบวนการควบคุมรายการที่เกี่ยวข้องกัน					 



MA CONSULTING COMPANY LIMITED

128/93 Floor 8th Phayathai Plaza Building, Phayathai Road,

Thung Phayathai, Ratchathewi, Bangkok 10400, Thailand

Tel: 02-116-6066 Website: www.magrouph.com

- End of report -