



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณิภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ		พนักงานทราบทั่ว "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
			และทราบความหมายเกี่ยวกับนโยบายในความสัมพันธ์ในเรื่องที่ตน				
			ทำงานอยู่				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ		1. เป้าหมายในเรื่อง RGA ต้องไม่เกิน 3% ต่อเดือน	✓			
			2. เป้าหมายในเรื่อง Over Due ไม่ให้เกิน 4 รายต่อเดือน				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		คุณหนึ่งฤทัยได้ตอบว่าสามารถทำได้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ		✓		
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		ทั้งของตนและของแผนก ในเดือนตุลาคมที่ผ่านมา				
	หน่วยงาน)		จากการตรวจสอบที่บอร์ดประกาศพบว่า ได้ตามวัตถุประสงค์แล้ว				
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		เรื่อง RGA ทีม Hardware ทำได้ 1.5% ต่อทีมต่อเดือน				
	และแนวทางแก้ไขปัญหายังไร		แต่ในเรื่อง Over Due ทีม Direct ทำได้ 4.5 ราย ต่อคนต่อเดือน				
			ซึ่งไม่ได้ตามเป้า				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ใจจรัสสุริยวงศ์,ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณีนภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		คุณหนึ่งฤทัยไม่ทราบเกี่ยวกับการสื่อสารว่ามีการติดป้ายประกาศที่บอร์ดประจำแผนก		✓		ได้สอบถามพนักงานแล้วว่าได้รับการอบรม ISO ของแผนกหรือยัง ก็ตอบว่าได้รับการฝึกอบรมจากคุณอรรณพแล้ว
5	ท่านสามารถชี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานเปิดจาก MSC Protal : ISO9001 : 2008 ได้ถูกต้อง	✓			
6	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	คุณสวลี จะกรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-22 พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งให้คุณเนาวนิจอนุมัติจากนั้นส่งให้ DCO	✓			
7	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่(ขอดู Form List(FM-CTR-26) และทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก(FM-CTR-25) ดูวิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก	PM-CTR-06	ไม่มีเอกสารภายนอกที่ต้องควบคุม ส่วน Form List อยู่ที่คุณสวลี	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์,ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจสอบ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณิภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	กรณีท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธีดำเนินการอย่างไร ให้ลูกค้าพึงพอใจ	PM-CTR-04	คุณหนึ่งฤทัย ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าตาม Order 12-161436 Invoice 12-151419 บ.อาดิดาส ประเทศไทย จำกัด ซึ่งต้องใช้ DO.ในการส่งของให้กับสาขาต่างๆ 5 สาขา 1 ในสาขาที่ผิดคือ ต้องส่งใน Shop ของ อาดิดาส ซึ่งอยู่ในเมกะบางนาแต่ทาง DTB ได้ไปจัดส่งสินค้า ให้กับ Super Sport และทาง Super Sport ได้มีการเซ็นรับและประทับตรา Super Sport เรียบร้อย ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดที่ได้ระบุไว้ใน DO.ที่ทางคุณหนึ่งฤทัยได้ส่งให้ จากนั้นคุณหนึ่งฤทัย จึงได้ดำเนินการแจ้งไปยัง DTB. ว่ามีการส่งของผิดที่ และลูกค้า อาดิดาสยังไม่ได้รับของ ทาง DTB. จึงได้ดำเนินการนำสินค้าไปส่งยัง Shop อาดิดาส ได้ถูกต้อง			✓	ใบสั่งซื้อ บริษัท อาดิดาส จำกัด Order 12-161436 Invoice 12-151419 รายละเอียด Delivery Order
			จากเหตุการณ์นี้ได้สอบถามคุณหนึ่งฤทัยว่าได้มีการดำเนินการอย่างไร โดยคุณหนึ่งฤทัย ได้เพียงแค่มีการแจ้งกับทาง DTB และหัวหน้าแผนกของตน โดยไม่ได้มีการออกเอกสาร NC แต่อย่างใดซึ่งอาจจะทำให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ซ้ำอีกได้				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์,ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณิภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด	PM-CTR-01	จากการตรวจข้างต้นพบว่าไม่มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด ซึ่งอาจทำให้หน่วยงานที่เป็นผู้กระทำอาจไม่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจตามมา และไม่มีการควบคุมไม่ให้เกิดการณดังกล่าวเกิดขึ้นได้อีก			✓	
	มีวิธีการดำเนินการอย่างไร						
	PM-OSG-01 / WI-OSG-01						
10	การรับความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการใดบ้าง	Sales Pro	ได้หลายทาง โทรศัพท์ โทรสาร E mail Website หรือพบลูกค้าโดยตรง	✓			
	และมีวิธีการทบทวนคำสั่งซื้ออย่างไร		และมีวิธีทบทวนคำสั่งซื้อ เปิด Sale Order ได้ตาม PM-OSG-01				
11	ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรกับความต้องการของสินค้าที่ไม่มีในคลังสินค้า		เมื่อไม่มีสินค้าจะตรวจสอบจาก Module PM ว่าอยู่ระหว่างรอสินค้าหรือไม่ ถ้าไม่มี แจ้ง Mkt. เพื่อส่งสินค้าเข้าคลังหรือสั่ง By Order	✓			
12	หากเป็นสินค้าที่ต้องรอการส่งมอบมีวิธีการจัดการอย่างไร	FM-CTR-01	ไม่มีกรณีนี้ (เนื่องจากทีม Hardware ไม่มีการขออนุมัติ Hold ส่วนใหญ่เป็นทีมราชการ)	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์,ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณิภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

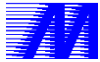
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	วิธีการขายสินค้า Partial		ไม่มีการขายสินค้าประเภทนี้	✓			
14	ขั้นตอนการเปิด Sale Order ในระบบ ERP	Sales Order	- ขั้นตอนการเปิด เมื่อรับความต้องการของลูกค้า และทบทวนความ	✓			
	- กรณีติด Margin Hold ใครเป็นผู้อนุมัติ		ต้องการของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว จึงทำใบเสนอราคา และรับ Order				
	- กรณีสินค้าที่เป็นของแถม		ทบทวน Order และทบทวนความสามารถในการเปิด Order อีกครั้ง				
			หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแจ้งให้ลูกค้าทราบ แต่ถ้าผ่านก็ทำการ				
			เปิดในระบบ ERP และติดตามการส่งมอบ ในระบบ DTB Program				
			- ติด Hold หัวหน้าเป็นผู้อนุมัติ				
			- กรณีของแถมต้องมี Part และเปิดพ่วงกับตัวสินค้าที่ต้องแถม				
15	วิธีการติดตามการส่งมอบสินค้า	DTB Program	ดูจากโปรแกรม DTB ได้	✓			
16	กรณีทำการเพิ่มหนี้ - ลดหนี้ ทำอย่างไร	WI-OSG-01	จัดทำ Request CN ในระบบ ERP และส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ	✓			
17	กรณีต้องคืนสินค้าทำอย่างไร	WI-OSG-01	จัดทำ Request RGA ในระบบ ERP และให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์,ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมณีนภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	ขั้นตอนการเคลมสินค้า	PM-OSG-01	ทำใบแจ้งรับ/ส่งสินค้าเคลม Supply (FM-IWM-09) ในระบบ ERP			✓	ควร Revise PM-OSG-01 ในส่วนของการเข้า
	- สินค้า Supply	FM-IWM-09	และให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในระบบ ERP ส่งให้แผนก WH&DTB หลัง				โปรแกรมเคลม
	- สินค้า Printer (กรณีก่อน 7 หลัง 7 วัน)		จากนั้นจึงติดตามผลและแจ้งให้ลูกค้าทราบ				
18	กรณีลูกค้าชำระบัตรเครดิตทำอย่างไร	WI-OSG-04	แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้น และ หากรวมกับ	✓			
			ค่าสินค้าต้อง Comment ใน Sale Order แต่หากเปิดแยก และลูกค้า				
			ต้องการใบเสร็จให้ Cashier ออกใบเสร็จเล็กเป็นค่าธรรมเนียมให้				
			ลูกค้าอีก 1 ฉบับ หากลูกค้าชำระที่บริษัทต้อง Mail แจ้งรายละเอียด				
			เกี่ยวกับเลขที่ Sale Order ชื่อลูกค้า จำนวนเงินรวมแก่ Cashier				
			CC ฝ่าย WH&DTB กรณีลูกค้าชำระ ณ สถานที่ของลูกค้าต้อง Mail				
			แจ้งรายละเอียดเลขที่บัตร วันหมดอายุ ชื่อ นามสกุลเจ้าของบัตร				
			เลขที่ Sale Order แก่ Cashier และ CC ฝ่าย WH&DTB				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์,ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG HARDWARE TEAM

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee)

คุณชนมนิภา ไชยศรีจันทร์,คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
19	กรณีลูกค้ารับสินค้าเองมีวิธีอย่างไร	WI-OSG-04	ระบุชื่อ นามสกุล ลูกค้าที่มารับสินค้าใน Order Comment พร้อม	✓			
			ของให้เตรียมสำเนาบัตรประชาชน พร้อมเซ็นสำเนาถูกต้อง ของผู้มา				
			รับสินค้าหรือผู้มีอำนาจ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้รับสินค้า ต้อง				
			Mail เปลี่ยนชื่อผู้รับสินค้าให้ฝ่ายคลังสินค้าทราบด้วย				
20	กรณีลูกค้าต้องการให้ติดตั้ง Printer มีขั้นตอนอย่างไร		Mail สอบถามราคา และคิวการติดตั้งจากคุณชมภู ตาม WI-OSG-04	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง ไรจน์สุริยวงศ์,ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012