



# 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 ☐ 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิตชนก วิลัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภรณ์รัฐ ฤทธิลาภรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน ( QM/PM/WI/Form ) ที่เหมาะสมถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	แจ้งว่าเอกสารการปฏิบัติงาน PM/WI/Form เหมาะสมถูกต้องแต่ถ้ามีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมนั้นจะดำเนินการ Revise เพิ่มโดยส่งให้ Admin ดำเนินการต่อไป	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างไ	4.2.1	คุณพิมพ์ใจ,คุณชิตชนก แจ้ง ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถเปิด ให้ดูนโยบายคุณภาพ บริษัทที่ MSC Portal ได้ถูกต้อง	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	4.2.1	สามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพ ถูกต้อง คือ รับความต้องการจากลูกค้า ในการทำใบเสนอราคา ได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา คือ สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าตามนัดได้ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือพัฒนาเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าเร็วขึ้น	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) ภรณ์รัฐ ฤทธิลาภรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่

17/10/2556



# 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 <input type="checkbox"/>	2/2556		
แผนกที่ผู้ตรวจ	OSG -Dealer	Reference Doc :	PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit
(Auditee)	คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิตชนก วิลัยพงษ์	Requirement :	ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List
		คุณภรณ์รัฐ ภูหลาบรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง	

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้องก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	แจ้งว่า มีการควบคุมด้วย From List โดยจะเก็บไว้ส่วนกลางที่ คุณสวัสดิ์ จากการสุ่มตรวจพบว่ามีการใช้เอกสาร BP/Mkt&Sale 010101-03 ฉบับลงวันที่ 11/06/2013 คือใบ Quotation ทั่วไป ล้าสมัย โดยคุณพิมพ์ใจ ซึ่งปัจจุบันจะเป็นฟอร์ม FM-CTR-09(02)		✓		ได้แจ้งให้พนักงานทราบในเรื่องการ
							ใช้ ฟอร์ม ISO ควรโหลดจาก MSC Portal ทุกครั้งที่มีการใช้ฟอร์ม
							ISO เพื่อป้องกันการยืมเอกสารที่ ล้าสมัยมาใช้
5	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	แจ้งตอนนี้อยู่ไม่มี แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงก็จะประชุมในทีมร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อทบทวนเมื่อสรุปได้แล้วก็ส่งให้ Admin กลางเป็นผู้ดูแลดำเนินการ	✓			
6	การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันของเอกสารถูกต้องหรือไม่	4.2.3	ยังไม่มี	✓			
7	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	แจ้งว่า มีการควบคุมด้วย From List โดยจะเก็บไว้ส่วนกลางที่ คุณสวัสดิ์	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)	ภรณ์รัฐ ภูหลาบรัตนนา, สมชาย พูแดง	วันที่	17/10/2556
-------------------	-----------------------------------	--------	------------



# 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 2/2556

แผนกที่ถูกรีวิว OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิตชนก วิสัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภรณ์รัฐ ภูหลาบรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่ (FM-CTR-25)	4.2.3	มีเอกสารภายนอกคือ ใบสั่งซื้อของลูกค้า โดยควบคุมด้วย From List โดยมีระยะเวลา 1 ปี	✓			
9	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่ Form List ( FM-CTR-26)	4.2.4	มีการจัดเก็บ From List ไว้ที่ส่วนกลาง โดยคุณแม่เป็นผู้รับผิดชอบ และได้ตรวจสอบเอกสารใบสั่งซื้อของลูกค้า			✓	จึงได้อธิบายให้ทราบในเรื่องของการทำลายเอกสาร FM-CTR-27 ว่า
	-การควบคุมบันทึกมีระบุรายละเอียดใน Form List ( FM-CTR-26) ถูกต้องหรือไม่		ที่อธิบายกำหนดทำลายพนักงานยังไม่ค่อยเข้าใจในเรื่องการทำลายเอกสาร อ้างว่าคุณสงสัยเป็นผู้ทำลายเอกสาร				เมื่อมีเอกสารที่ระบุใน From List
	-การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นหรือไม่ ( FM-CTR-27)						ครบกำหนดจะต้องขออนุมัติทำลายเอกสารทุกครั้งโดยได้รับการอนุมัติทำลายจากผู้มีอำนาจที่กักไว้
							ใน From List
10	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	1.การควบคุมจำนวนลูกค้าที่ซื้อเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวน 3 ราย/คน/เดือน	✓			
			2.การเปิด RGA ต้องไม่เกิน 3 % ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด				
			ต่อเดือน				

ผู้ตรวจ (Auditor) ภรณ์รัฐ ภูหลาบรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่

17/10/2556

FM-CTR-12 (01)



# 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 2/2556

แผนกที่ปฏิบัติงาน OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิดชนก วิลัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท ฯ หรือไม่	5.4.1	แจ้งว่า KPI สอดคล้องกับนโยบายบริษัท จากการสุ่มตรวจในเดือน กันยายน ไม่มีลูกค้าชำระเงินเกิน 30 วัน	✓			
12	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลชี้วัดเป้าหมายคุณภาพ หรือไม่ อย่างไร	5.5.3	มีการสื่อสารโดยการส่งเป็น mail ให้พนักงานทราบและติดที่บอร์ดส่วนกลางของแต่ละทีม	✓			
13	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3 8.5.3	ต้องตรวจสอบเงื่อนไขของลูกค้าให้ชัดเจน ควบคุมระยะเวลาในการเปิดบิลให้เหมาะสม เพื่อลดการ Overdue กรณีลูกค้าสั่งสินค้าด้วยวาจา ก็จะมีเลขที่ใบส่งสินค้าทุกครั้ง ที่เปิดบิล	✓			
14	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือไม่	6.1	แจ้งว่าตอนนี้บุคลากรเพียงพอเหมาะสมแล้ว	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่

17/10/2556



# 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 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิดชนก วิสัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถ	6.2.1	แจ้งมีความรู้ความสามารถเหมาะสม จึงให้ปิด	✓			
	ตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่		JD ให้ดูก็สามารถเปิดได้ถูกต้อง ที่ MSC Portal				
	( Job Description)						
16	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร	6.2.1	สามารถดูได้จากการ ( Job Description) ของแต่ละทีม	✓			
	เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่		เพื่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดหาบุคลากรตรงตามสมารถ				
	อย่างไร		ที่ระบุใน ( Job Description)				
17	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้อง	6.2.2	จะมีส่งพนักงานอบรมในเรื่องของการทำงานและการขาย	✓			
	คล้อยกับความรับผิดชอบหน่วยงานดำเนินการ		และมีกิจกรรมอบรมในเรื่อง Product สินค้า ของแต่ละ				
	อย่างไร (มีการอบรมเพิ่มเติมหรือไม่)		Brand				
18	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนา	6.2.2	มีการอบรม Telasale อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและถ้ามี	✓			
	ความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.2.4	Product ตัวใหม่เข้ามา ก็จะมีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอ				
	หรือไม่ (ดูบันทึกการอบรม)		และฟังได้อบรม Windows 8 ตัวใหม่				

ผู้ตรวจ (Auditor) ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่

17/10/2556



# 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 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิตชนก วิสัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภูวนัฐ ภูกลางรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
19	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า	7.1	มีการวางแผนยอดขายรวมในต้นปี หัวหน้าจะสรุปส่งทาง mail	✓			
	แผนการให้บริการลูกค้า		แจ้งให้ sale แต่ละท่านทราบ และจะมีแจ้ง ให้ sale ทราบ				
	ขอแผนการดำเนินการ Quality action plan		ในยอดขายของแต่ละคนทุกเดือน				
20	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อน	7.2	มีการรับความต้องการจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โทรสาร	✓			การรับคำสั่งซื้อลูกค้าควรจะทำการ
	การดำเนินการหรือไม่ (สุ่มดูเอกสาร)	4.2.4	e-mail ทบทวน รายการสินค้า จำนวน ราคา ระยะเวลา				บันทึกในระบบ sale pro เนื่องจากทาง
	ใบเสนอราคา แบบฟอร์มการร้องขอต่างๆ		การชำระเงิน และการส่งของ สถานที่ส่งสินค้า				ทีม Dealer ต่างจังหวัดไม่ค่อยได้ใช้
			ให้ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ แต่ถ้าเป็นลูกค้า				sale pro แต่ทีม Dealer กรุงเทพฯใช้
			ที่ไม่มีประวัติเลย ก็จะขออนุมัติเปิดลูกค้าใหม่โดยขอผ่าน				ระบบ sale pro
			ระบบ Workflow				

ผู้ตรวจ (Auditor) ภูวนัฐ ภูกลางรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่ 17/10/2556

FM-CTR-12 (01)



# 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 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ OSG -Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-06,PM-CTR-01,06,09 วันที่ Audit

17/10/2556

(Auditee) คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ, คุณชิตชนก วิสัยพงษ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา,คุณสมชาย พูแดง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
21	การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ	7.5.2	จากการตรวจสอบเอกสารการสั่งซื้อสินค้า FM-CTR-02(01)			✓	ได้แจ้งให้พนักงานทราบในเรื่องการ
	การของลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		ใบสั่งซื้อสินค้า By Order (Request for Presale) พบว่า				ใช้ฟอร์ม ISO ควรโหลดจาก
	(ผู้ตรวจแบบฟอร์ม เพื่อดูว่าดำเนินการถูกต้อง		พนักงานได้ Save เก็บเอกสารไว้ที่ Diver : O ของตัวเอง				MSC Portal ทุกครั้งที่มีการใช้ฟอร์ม
	เรียบร้อย		แต่ทุกครั้งที่มีการใช้ก็จะเข้าไปเปิดดูฟอร์มที่ ประกาศไว้ที่				ISO เพื่อป้องกันการยืมเอกสารที่ ลัก
			MSC Portal				สมัยมาใช้
22	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงสถานะของ	7.5.3	พนักงานแจ้งว่ายังไม่มี (เนื่องจากเป็นฝ่ายขาย)	✓			
	ผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนหรือไม่						
23	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์	7.5.4	พนักงานแจ้งว่าไม่มี	✓			
	ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการซื้ออย่างชัดเจน						
	หรือไม่						
24	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีวิเคราะห์	8.1	พนักงานแจ้งว่าจะมีการประชุมทีมทุกๆ เดือน เพื่อรับทราบ	✓			
	ข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของ		ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาวิเคราะห์สรุปแนวทางแก้ไข				
	กระบวนการหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor) ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา, สมชาย พูแดง

วันที่

17/10/2556



## AUDIT CHECK LIST

คุณภวนันท์ กุหลาบวัฒนา, คุณสมชาย พูแดง

17/10/2556

FM-CTR-12 (01)