



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

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	จากการสอบถามพนักงานทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท คือ ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓			
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1. การเคลมสินค้า - จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 90%/ด. (ยอดเคลมสินค้าในแต่ละเดือน/รายงานการเคลม)	✓			
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ หน่วยงาน)		ผลจาก KPI เดือนม.ค. 93.15%, ก.พ. 96.87%, มี.ค. 92.66% แต่การสรุป KPI นับจากวันที่ได้รับสินค้าจากลูกค้าแล้ว ซึ่งไม่ตรงกับ KPI ที่ตั้งไว้ คือ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม		✓		ปัญหา 1) สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพ KPI ไม่ตรงตามที่ตั้งไว้ ทำให้ผลที่ได้ ไม่ใช่ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามที่ กำหนดแท้จริง
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ และะแนวทางแก้ไขปัญหายังไร		คุณบุญทำและคุณอนุศักดิ์แจ้งว่า การวัดผลที่นับจากวันรับสินค้า เพราะทาง DTB จะไปรับสินค้าให้เฉพาะทางผ่านเท่านั้น หรือลูกค้า ต่างจังหวัดจะใช้ระยะเวลานานในการนำสินค้าไป Claim Supplier				
			คุณบุญทำแจ้ง จะดำเนินการเปลี่ยนวัตถุประสงค์คุณภาพ KPI เป็น 'ต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 12 วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับสินค้าคืนจากลูกค้า 90% /ด. และควรทำสรุปให้ใช้งานได้ง่าย			✓	ข้อเสนอแนะ 1) ควรทำการปรับเปลี่ยน วัตถุประสงค์คุณภาพ KPI เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

25/4/2556



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

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)		มีการสื่อสารโดยการปิดบอร์ดส่วนกลางของ WH&DTB แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย			✓	ข้อเสนอแนะ 1) ให้เพิ่มติดที่บอร์ดในห้อง Claim ด้วย
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		คุณบุญทำ ทราบและสามารถเปิดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง ซึ่งประกาศใน MSC Portal ISO9001:2008	✓			
6	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-01 และไม่พบปัญหาเรื่องนี้			✓	ข้อเสนอแนะ 1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
	- NC Product Report(FM-CTR-18)		ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
	- NC Service Report(FM-CTR-36)						บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้
7	หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-04			✓	ข้อเสนอแนะ 1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
	- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.5.1, 8.5.2	จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
	- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.3	ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal				บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

25/4/2556

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

1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่	PM-CTR-06	จากการตรวจไม่พบ Form List ของแผนก Claim ซึ่งคุณบุญทำแจ้ง		✓		ปัญหา ไม่มีการจัดทำ Form List ซึ่งให้นำ Form ที่ทำร่วมกับ Receive ก็ไม่มี
	ขอ ดู Form List(FM-CTR-26)		ล่าสุดวันที่ 4/1/2013 ทำลาย FM-IWM-06,09 ม.ค.-มีย.2012 โดยได้รับ				จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
	- วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก (ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่)		แจ้งว่าทำการจัดเก็บบันทึกที่ระยะเวลา 6 เดือน และจะทำลายเอกสาร				ข้อเสนอแนะ
	มีการทบทวนเอกสาร FM-CTR-26 หรือไม่ และหากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร		ช่วงต้นปีกับกลางปี และทางแผนก WH&DTB มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน จึงทำให้ยังจัดทำเอกสารหรืองานต่างๆ ไม่เรียบร้อย				1) การทำ Form List ของแผนกควรระบุเอกสาร Form List และการขออนุมัติทำลายเพิ่มเข้าไปด้วย
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ			✓	ข้อเสนอแนะ
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	งานใน PM-CTR-04				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)		จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal
							ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
							บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิณท์ หินทอง

วันที่

25/4/2556

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

1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอกหรือไม่อย่างไร	PM-CTR-09 4.2.3	ไม่มีเอกสารภายนอกให้ควบคุม	✓			
	PM-IWM-08 ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply						
11	การเคลมสินค้าทำของแผนกไหนบ้าง		ทำเฉพาะของ Supply (OSG) เนื่องจากเป็นการเคลม Ink กับ Toner	✓			
12	การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด (ส่งเอกสารเพื่อตรวจผู้มีอำนาจอนุมัติ)		รับใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม Supply(FM-IWM-09) ที่ผ่านการอนุมัติ			✓	ข้อเสนอนะ 1 ใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม
			ฝ่ายขาย จากระบบ Claim				Supply(FM-IWM-09) ทำผ่านระบบเคลม
			หมายเหตุ ต้องแจ้งให้ทาง MIS นำเลขที่เอกสาร FM-IWM-09 ออก				ควรแจ้งให้ MIS นำเลขที่เอกสารออก
			และทำ FM-CTR-22 ขอยกเลิกเอกสาร FM-IWM-09 ในระบบ ISO				รวมทั้งทำการยกเลิกเอกสารในระบบISO
			เนื่องจากเอกสารดังกล่าวอยู่ในระบบ Claim Manager (Supply)แล้ว				
13	การเคลมสินค้าของ Supply มีเงื่อนไขอย่างไร		- สินค้า Cannon ส่งใบเคลมสินค้าและสินค้าเสียภายใน 2 วัน	✓			
			- สินค้า NEC, Epson, Imation ส่งใบเคลมสินค้าและสินค้าเสียให้				
			ภายใน 2 วันสินค้า				
			- สินค้า Imation ทุก 1 เดือน ทำ Report สรุปเคลมสินค้า ส่ง				
			Marketing Supply และสำเนาแผนกบัญชีเจ้าหนี้				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

25/4/2556

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

1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	มีการกำหนด SLA ในการทำการ Claim สินค้าหรือไม่ และแต่ละ Brand กำหนดไว้อย่างไร		1) สินค้า HP พวง Ink หรือ Toner ลูกค้าต้องแนบตัวอย่างการพิมพ์ (Print Quality) และแจ้ง Model ของ Printer ที่ใช้	✓			
	มีเงื่อนไขการส่งเคลมกับ Supplier หรือไม่		2) สินค้า HP ที่ต้องส่งเข้าไปให้ HP ตรวจสอบ จะเคลมภายใน 7 วัน				
15	มีขั้นตอนการเคลมสินค้าอย่างไร		จากการสอบถามขั้นตอนการปฏิบัติงานการเคลมสินค้า			✓	ข้อเสนอแนะ
			1) รับใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม Supply(FM-IWM-09) ที่ได้รับการอนุมัติ				1) พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ตรง
			จากระบบ Claim และ Print เอกสารเพื่อจัดคิวรถให้ DTB ไปรับสินค้า				กับคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-IWM-08
			จากลูกค้า (เอกสาร FM-IWM-09 + สำเนา) รับสินค้าเคลมจากลูกค้า				ควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามการ
			2) รับสินค้าเคลมพร้อม FM-IWM-09 ที่ลูกค้าลงนามส่งสินค้า จัดทำ				ปฏิบัติงานจริง และถูกต้อง
			ใบส่งเคลมสินค้า FM-IWM-06 ในระบบ Claim และ Print เอกสารเพื่อ				
			จัดคิวรถให้ DTB นำสินค้าส่งให้ Supplier (เอกสาร FM-IWM-06+สำเนา)				
			3) รับเอกสาร FM-IWM-06 ที่มีลายเซ็นผู้รับสินค้าจาก Supplier และทำ				
			การติดตามผล ประมาณ 2-3 วันทำการ				
			4) กรณีผ่านจัดคิวรถ DTB ไปรับสินค้าพร้อม FM-IWM-06 หรือ Supplier				
			นำสินค้ามาส่งที่บริษัทฯ เอง ทำการปิด Job ในระบบ Claim				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิณท์ หินทอง

วันที่

25/4/2556

FM-CTR-12 (01)



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

1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01, PM-CTR-01, 04, 06, 09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	มีขั้นตอนการเคลมสินค้าอย่างไร (ต่อ)		5) จัดคิว DTB ให้นำสินค้าคืนหรือเสียไปส่งที่ลูกค้า (เอกสาร FM-IWM-09)				
			ให้ลูกค้าลงนามรับ และทำการจัดเก็บเอกสาร				
			จากการสุ่มตรวจ Claim No.12 00001024 Request Date 1/08/2012			✓	ข้อเสนอแนะ
			Print Date 3/08/2012 บริษัท ทิพย์พัฒนา อาริเขต จำกัด(31209)				2) ควรมีการตรวจรับสินค้าและเอกสารให้
			คืนสินค้า 02CE505A HP LJ P2035 BLACK CRTG 1 ชิ้น Inv.000967				ชัดเจนก่อนทำการรับ
			ลงวันที่ 23/7/2012 (Toner ดึงสลักไม่ออก)				3) ควรมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
			ลูกค้าคืนสินค้าเสีย 6/8/2012 ซึ่งส่งเคลมแล้วไม่ผ่าน เนื่องจาก ไม่ใช่หมี				และสามารถอ้างอิงผลการปฏิบัติงานได้
			HP แท้(ของปลอม) จึงได้ส่งคืนลูกค้าเมื่อวันที่ 14/8/2012 PTP งามวงวน				เพราะจาก Case ที่สุ่มตรวจ ไม่สามารถ
			นายสังเวียน คิวกวที่ 016P แต่ลูกค้าไม่รับ/ ต่อมาได้นำส่งวันที่ 17/10/201				ทราบผลอย่างชัดเจน เนื่องจากเอกสารกับ
			นายทวนัน พุฒพรหม คิวกว 046 สถานะเป็น CMP				การบอกเล่าไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
			แต่จากการดูเอกสารไม่พบลายเซ็นรับสินค้าจากลูกค้าเพียงเขียนว่า				หมายเหตุ เอกสาร Claim No.12 00001024
			"จ่ายแล้ว" รวมทั้งในระบบยังไม่มีกรบันทึกใดๆ และจากการสอบถาม				นำมาเก็บในเดือนมีนาคม 2013
			คุณบุญทำและคุณอนุศักดิ์ แจ้งว่าลูกค้ารับสินค้าแล้วแต่ยังไม่ได้ใบเซ็นต์				
			รับจากลูกค้า ซึ่งค่อนข้างขัดแย้งกับ Process การปฏิบัติงานที่ DTB นำ				
			สินค้าไปส่งให้ลูกค้าต้องนำเอกสารกลับมาด้วย				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

25/4/2556



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

1/2556

แผนกที่ถูกตรวจ WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	กรณีให้ DTB นำส่งสินค้าเคลมให้ผู้ขาย มีวิธีการอย่างไร		ทางแผนก Claim ทำการตรวจสอบ พร้อมส่งเอกสารใบส่งเคลมสินค้า(FM-IWM-06) ให้ Supplier และ DTB นำเอกสารที่มีลายเซ็นได้รับสินค้าของ Supplier คืนให้แผนก Claim	✓			
17	กรณีผู้ขายมารับ-ส่งสินค้าเองมีวิธีการอย่างไร		คุณบุญทำแจ้ง ผู้ขายจะไม่เคยมารับสินค้าเคลมเอง แต่ Supplier บางรายจะนำสินค้าที่เคลมแล้วมาส่งที่บริษัทฯ ซึ่งจะให้ Supplier ลงนามส่งของให้ในใบส่งเคลมสินค้า(FM-IWM-06) เหมือนกับที่จัดให้ DTB ไปรับสินค้า	✓			
18	กรณีสินค้าเคลมผ่าน ดำเนินการอย่างไร		สินค้า Claim ผ่านทำการบันทึกใน FM-IWM-09 เมื่อได้รับสินค้าจาก Supplier แล้วทำการจัดคิวรถ นำสินค้าดีส่งให้ลูกค้า พร้อมให้ลูกค้าลงนามในรับใน FM-IWM-09 เพื่อจัดเก็บด้วย	✓			
19	กรณีสินค้าเคลมผ่าน ดำเนินการอย่างไร		สินค้า Claim ไม่ผ่านทำการบันทึกใน FM-IWM-09 ทำการแจ้งลูกค้าและแล้วทำการจัดคิวรถ นำสินค้าเสียส่งคืนลูกค้า พร้อมให้ลูกค้าลงนามใน FM-IWM-09 เพื่อจัดเก็บด้วย	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

25/4/2556

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

1/2556

แผนกที่ถูกรวจ WH & DTB (Claim)

Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)

(Auditee) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิเมณฑิ์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	การปิดเคลมดำเนินการอย่างไร ที่ไหน		การปิดเคลมทำในระบบ Claim และจะทำเมื่อได้รับสินค้า Claim คืนจาก	✓			
			Supplier				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

วันที่

25/4/2556

FM-CTR-12 (01)