400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AU	DIT CHECK LIST					
ร้าที่	1/2556				วันที่	Δ 171		05/04/0550 (0.00, 44.45 a)	
มนกที่ถูก			Reference Doc:	PM-IWM-08, WI-IWM-01, PM-CTR-01, 04, 06, 09				25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)	
Auditee)) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์ 		Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรีย 	มม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง	
กำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ	
ויו בוויו וי	Check List	Requirement	6(VIII) (11111 15VIS 8 V		Complete	CAR	Observation	ุ่งเชง เ⊓ ₽ กเก [ี] ้	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	จากการสอบถามพนั	างานทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	✓				
			ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมี	วันพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1. การเคลมสินค้า - ๑	✓					
			ภายใน 15 วันทำการ	นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 90%/ค.					
			(ยอดเคลมสินค้าในแ	ต่ละเดือน/รายงานการเคลม)					
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		ผลจาก KPI เดือนม.ศ	า. 93.15%, ก.พ. 96.87%, มี.ค. 92.66%		✓		<u>ปัญหา</u> 1) สรุปวัตถุประสงค์คุณภาพ	
	(KPI) หรือไม่ (ขอดูสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของ		แต่การสรุป KPI นับจ	ากวันที่ได้รับสินค้าจากลูกค้าแล้ว ซึ่งไม่ตรง				KPI ไม่ตรงตามที่ตั้งไว้ ทำให้ผลที่ได้	
	หน่วยงาน)		กับ KPI ที่ตั้งไว้ คือ นั	บจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม				ไม่ใช่ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามที่	
	<u>กรณี</u> ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		คุณบุญทำและคุณอง	มุศักดิ์แจ้งว่า การวัดผลที่นับจากวันรับสินค้า				กำหนดแท้จริง	
	และะแนวทางแก้ไขบัญหาอย่างไร		เพราะทาง DTB จะไป	ไร้บสินค้าให้เฉพาะทางผ่านเท่านั้น หรือลูกค้า					
			ต่างจังหวัดจะใช้ระยะ	ะเวลานานในการนำสินค้าไป Claim Supplier					
			<u>คุณบุญทำแจ้ง</u> จะดำ	เนินการเปลี่ยนวัตถประสงค์คุณภาพ KPI เป็น			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u> 1) ควรทำการปรับเปลี่ยเ	
				ส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 12 วันทำการ นับจาก				วัตถุประสงค์คุณภาพ KPI เพื่อให้สอด	
			วันที่ได้รับสินค้าคืนจา	ากลูกค้า 90% /ด. และควรทำสรุปให้ใช้งานได้ง่าย				คล้องกับการปฏบัติงาน	

	·							
400 Cl	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	wet, Bangkok 10	250 Tel. 726255	5, 7262828 Fax 7262630-9				
			AU.	DIT CHECK LIST				
รั้งที่	1/2556							
ผนกที่ถู	าตรวจ 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	ផ្ដុំពេីវ	ยม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
		Requirement			Complete	CAR	Observation	,
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึง		มีการสื่อสารโดยการโ	ไดบอร์ดส่วนกลางของ WH&DTB			√	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)		แต่พบว่าในห้อง Clair	n มีบอร์ดด้วย				1) ให้เพิ่มติดที่บอร์ดในห้อง Claim ด้วย
		I	I					

มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึง		มีการสื่อสารโดยการปิดบอร์ดส่วนกลางของ WH&DTB			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)		แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย				1) ให้เพิ่มติดที่บอร์ดในห้อง Claim ด้วย
ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด		คุณบุญทำ ทราบและสามารถเปิดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้	✓			
(ขอให้เปิดให้ดู)		ถูกต้อง ซึ่งประกาศใน MSC Portal ISO9001:2008				
กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน	PM-CTR-01	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด		งานใน PM-CTR-01 และไม่พบปัญหาเรื่องนี้				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
มีวิธีการดำเนินการอย่างไร		จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
- NC Product Report(FM-CTR-18)		ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
- NC Service Report(FM-CTR-36)						บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้
หากพบแนวใน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่	PM-CTR-04	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ			✓	ข้อเสนอแนะ
สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	8.2.3, 8.2.4	งานใน PM-CTR-04				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.5.1, 8.5.2	จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.3	ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
						บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้
	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู) กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร - NC Product Report(FM-CTR-18) - NC Service Report(FM-CTR-36) หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร - PAR FORM(FM-CTR-20)	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู) กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน PM-CTR-01 ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร - NC Product Report(FM-CTR-18) - NC Service Report(FM-CTR-36) หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ PM-CTR-04 สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร 8.2.3, 8.2.4 - PAR FORM(FM-CTR-20) 8.5.1, 8.5.2	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด สุณบุญทำ ทราบและสามารถเปิดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ (ขอให้เปิดให้ดู) กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฏเกณฑ์การปฏิบัติงาน PM-CTR-01 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่อย่างไร NC Product Report(FM-CTR-18) - NC Service Report(FM-CTR-36) หากพบแนวใน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ PM-CTR-04 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร 8.2.3, 8.2.4 - PAR FORM(FM-CTR-20) 8.5.1, 8.5.2 จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด คุณบุญทำ ทราบและสามารถเปิดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ (ขอให้เปิดให้ดู) กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน PM-CTR-01 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ - NC Product Report(FM-CTR-18) - NC Service Report(FM-CTR-36) หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ PM-CTR-04 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร 8.2.3, 8.2.4 งานใน PM-CTR-04 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด คุณบุญทำ ทราบและสามารถเปิดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ ✓ (ขอให้เปิดให้ดู) ถูกต้อง ซึ่งประกาศใน MSC Portal ISO9001:2008 กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน PM-CTR-01 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด งานใน PM-CTR-01 และไม่พบบัญหาเรื่องนี้ มีวิธีการดำเนินการอย่างไร จิงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ -NC Product Report(FM-CTR-18) ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal -NC Service Report(FM-CTR-36) หากพบแนวใน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ PM-CTR-04 จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร 8.2.3, 8.2.4 งานใน PM-CTR-04 - PAR FORM(FM-CTR-20) 8.5.1, 8.5.2 จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) แต่พบว่าในห้อง Claim มีบอร์ดด้วย

ผู้ตรวจ (Auditor) ศศิมณฑ์ หินทอง วันที่ 25/4/2556



ศศิมณฑ์ หินทอง

ผู้ตรวจ (Auditor)

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AU	DIT CHECK LIST				
ครั้งที่	1/2556							
แผนกที่ถู	าตรวจ 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	ผู้เตรีย	เม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
		Requirement			Complete	CAR	Observation	,
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและ	PM-CTR-06	จากการตรวจไม่พบ F	orm List ของแผนก Claim ซึ่งคุณบุญทำแจ้ง		\checkmark		<u>บัญหา</u> ไม่มีการจัดทำ Form List ซึ่งให้
	เอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.4	ว่าเดิมทำรวมกับแผน	า Receive แต่บันทึกการขออนุมัติทำลายเอกสาร				นำ Form ที่ทำร่วมกับ Receive ก็ไม่มี
	ขอดู Form List(FM-CTR-26)		ล่าสุดวันที่ 4/1/2013	ทำลาย FM-IWM-06,09 ม.คมิย.2012 โดยได้รับ				จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
	- วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก (ตรงตามที่กำหนด		แจ้งว่าทำการจัดเก็บบ	ันทึกระยะเวลา 6 เดือน และจะทำลายเอกสาร				<u>ข้อเสนอแนะ</u>
	ไว้หรือไม่)		ช่วงต้นปีกับกลางปี					1) การทำ Form List ของแผนกควรระบุ
	มีการทบทวนเอกสาร FM-CTR-26 หรือไม่ และ		และทางแผนก WH&[DTB มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน จึงทำให้				เอกสาร Form List และการขออนุมัติ
	หากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร		ยังจัดทำเอกสารหรือง	านต่างๆ ไม่เรียบร้อย				ทำลายเพิ่มเข้าไปด้วย
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	จากการสอบถามพบา	ำเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	งานใน PM-CTR-04					1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)		จึงอธิบายขั้นตอนการ	ปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
			ศึกษารายละเอียดเพิ่ม	เติมที่ PM-CTR-04ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าในระบบ
								บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้

25/4/2556

วันที่



		AU	DIT CHECK LIST				
1/2556 ตรวจ WH & DTB (Claim) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์		Reference Doc: Requirement:	PM-IWM-08, WI-IWM-01, PM-CTR-01, 04, 06, 09 ISO9001:2008			List	25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.) คุณศศิมณฑ์ หินทอง
Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ	Complete	Result	Observation	หมายเหตุ
หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอก	PM-CTR-09	ไม่มีเอกสารภายนอก	 ให้ควบคุม	✓	<i>0,</i> 11 t	Observation	
	4.2.3		,				
PM-IWM-08 ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply							
การเคลมสินค้าทำของแผนกไหนบ้าง		ทำเฉพาะของ Supply	/ (OSG) เนื่องจากเป็นการเคลม Ink กับ Toner	✓			
การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด		รับใบแจ้งรับ-ส่งสินค้า	แคลม Supply(FM-IWM-09) ที่ผ่านการอนุมัติ			√	<u>ข้อเสนอแนะ</u> 1) ใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม
(สุ่มดูเอกสารเพื่อตรวจผู้มีอำนาจอนุมัติ)		ฝ่ายขาย จากระบบ C	laim				Supply(FM-IWM-09) ทำผ่านระบบเคลม
		หมายเหตุ ต้องแจ้งให้	ทาง MIS นำเลขที่เอกสาร FM-IWM-09 ออก				ควรแจ้งให้ MIS นำเลขที่เอกสารออก
		และทำ FM-CTR-22	ขอยกเลิกเอกสาร FM-IWM-09 ในระบบ ISO				รวมทั้งทำการยกเลิกเอกสารในระบบISO
		เนื่องจากเอกสารดังก	ล่าวอยู่ในระบบ Claim Manager (Supply)แล้ว				
การเคลมสินค้าของ Supply มีเงื่อนไขอย่างไร		- สินค้า Cannon ส่งใ	บเคลมสินค้าและสินค้าเสียภายใน 2 วัน	✓			
		- สินค้า NEC, Epson	, Imation ส่งใบเคลมสินค้าและสินค้าเสียให้				
		ภายใน 2 วันสินค้า					
		- สินค้า Imation ทุก า	I เดือน ทำ Report สรุปเคลมสินค้า ส่ง				
		Marketing Supply แ	ละสำเนาแผนกบัญชีเจ้าหนี้				
	าตรวจ WH & DTB (Claim) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์	พ.ศ. WH & DTB (Claim) คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์ Check List Ref. Doc. Requirement หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอก PM-CTR-09 หรือไม่อย่างไร 4.2.3 PM-IWM-08 ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply การเคลมสินค้าทำของแผนกไหนบ้าง การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด (สุ่มดูเอกสารเพื่อตรวจผู้มีอำนาจอนุมัติ)	1/2556 Reference Doc : Requirement : Ref. Doc. Requirement : Check List Ref. Doc. Requirement : หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอก PM-CTR-09 ไม่มีเอกสารภายนอก หรือไม่อย่างไร 4.2.3 PM-IWM-08 ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply ทำเฉพาะของ Supply การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด รับใบแจ้งรับ-ส่งสินค้า ผ่ายขาย จากระบบ C ผมายเหตุ ต้องแจ้งให้ และทำ FM-CTR-22 เนื่องจากเอกสารดังก การเคลมสินค้าของ Supply มีเงื่อนไขอย่างไร เนื่องจากเอกสารดังก - สินค้า Cannon ส่งใ - สินค้า NEC, Epson ภายใน 2 วันสินค้า - สินค้า Imation ทุก รั	Reference Doc : PM-IWM-08, WI-IWM-01, PM-CTR-01,04,06,09 คุณบุญทำ, คุณอนุศักดิ์ Requirement : ISO9001 : 2008 Check List Ref. Doc. Requirement สิ่งที่พบจากการตรวจ หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก PM-CTR-09 ไม่มีเอกสารภายนอกให้ควบคุม PM-IWM-08 ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด ทำเฉพาะของ Supply (OSG) เนื่องจากเป็นการเคลม Ink กับ Toner การเคลมสินค้าจะดำเนินการเมื่อใด ขับใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม Supply(FM-IWM-09) ที่ผ่านการอนุมิติ (สุ่มดูเอกสารเพื่อตรวจผู้มีอำนาจอนุมิติ) ฝ่ายขาย จากระบบ Claim นมายเหตุ ต้องแจ้งให้ทาง MIS นำเลอที่เอกสาร FM-IWM-09 จอก และทำ FM-CTR-22 ขอยกเลิกเอกสาร FM-IWM-09 ในระบบ ISO เนื่องจากเอกสารดังกล่าวอยู่ในระบบ Claim Manager (Supply)แล้ว -สินค้า Cannon ส่งใบเคลมสินค้าและสินค้าเสียภายใน 2 วัน ครินค้า NEC, Epson, Imation ส่งใบเคลมสินค้าและสินค้าเสียให้	1/2556	1/2556	1/2556



ผู้ตรวจ (Auditor)

Metro Systems Corporation Public Company Limited

ศศิมณฑ์ หินทอง

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AU	DIT CHECK LIST				
ครั้งที่	1/2556							
แผนกที่ถู	- กตรวจ 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	ผู้เตรีย	เม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
		Requirement			Complete	CAR	Observation	٩
14	มีการกำหนด SLA ในการทำการ Claim สินค้าหรือ		1) สินค้า HP พวก Inl	< หรือ Toner ลูกค้าต้องแนบตัวอย่างการพิมพ์	✓			
	ไม่ และแต่ละ Brand กำหนดไว้อย่างไร		(Print Quality) และแ	จ้ง Model ของ Printer ที่ใช้				
	มีเงื่อนไขการส่งเคลมกับ Supplier หรือไม่		2) สินค้า HP ที่ต้องส่ง	งเข้าไปให้ HP ตรวจสอบ จะเคลมภายใน 7 วัน				
15	มีขั้นตอนการเคลมสินค้าอย่างไร		จากการสอบถามขั้นเ	าอนการปฏิบัติงานการเคลมสินค้า			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
			1) รับใบแจ้งรับ-ส่งสิเ	เค้าเคลม Supply(FM-IWM-09) ที่ได้รับการอนุมัติ				1) พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ตรง
			จากระบบ Claim และ	ะ Print เอกสารเพื่อจัดคิวรถให้ DTB ไปรับสินค้า				กับคู่มือชั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-IWM-08
			จากลูกค้า (เอกสาร F	M-IWM-09 + สำเนา) รั <u>บสินค้าเคลมจากลูกค้า</u>				ควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามการ
			2) รับสินค้าเคลมพร้อ	ม FM-IWM-09 ที่ลูกค้าลงนามส่งสินค้า จัดทำ				ปฏิบัติงานจริง และถูกต้อง
			ใบส่งเคลมสินค้า FM	-IWM-06 ในระบบ Claim และ Print เอกสารเพื่อ				
			จัดคิวรถให้ DTB นำสึ	ในค้าส่งให้ Supplier (เอกสาร FM-IWM-06+สำเนา))			
			3) รับเอกสาร FM-IW	M-06 ที่มีลายเซ็นผู้รับสินค้าจาก Supplier และทำ				
			การติดตามผล ประม	าณ 2-3 วันทำการ				
			4) กรณีผ่านจัดคิวรถ	DTB ไปรับสินค้าพร้อม FM-IWM-06 หรือ Supplier				
			นำสินค้ามาส่งที่บริษั	ทฯ เอง ทำการปิด Job ในระบบ Claim				

25/4/2556

วันที่



400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AU	DIT CHECK LIST				
ครั้งที่ แผนกที่ถู	1/2556 กตรวจ 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	-		Requirement:	ISO9001 : 2008	 ผู้เตรีย	เม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result	_	หมายเหตุ
		Requirement			Complete	CAR	Observation	·
15	มีขั้นตอนการเคลมสินค้าอย่างไร <u>(ต่อ)</u>		5) จัดคิว DTB ให้นำใ	งินค้าดีหรือเสียไปส่งที่ลูกค้า (เอกสาร FM-IWM-09)				
			ให้ลูกค้าลงนามรับ แ	ละทำการจัดเก็บเอกสาร				
			<u>จากการสุ่มตรวจ</u> Cla	im No.12 00001024 Request Date 1/08/2012			✓	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
			Print Date 3/08/201	2 บริษัท ทิพย์พัฒนา อาร์เขต จำกัด(31209)				2) ควรมีการตรวจรับสินค้าและเอกสารให้
			คืนสินค้า 02CE505 <i>A</i>	NHP LJ P2035 BLACK CRTG 1 ขึ้น Inv.0009677				ชัดเจนก่อนทำการรับ
			ลงวันที่ 23/7/2012 (ไ	oner ดึงสลักไม่ออก)				3) ควรมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจ
			ลูกค้าคืนสินค้าเสีย 6	ั8/2012 ซึ่งส่งเคลมแล้วไม่ผ่าน เนื่องจาก ไม่ใช่หมึก				และสามารถอ้างอิงผลการปฏิบัติงานได้
			HP แท้(ของปลอม) จึ	งได้ส่งคืนลูกค้าเมื่อวันที่ 14/8/2012 PTP งามวงวาน				เพราะจาก Case ที่สุ่มตรวจ ไม่สามารถ
			นายสังเวียน คิวรถที่	016P แต่ลูกค้าไม่รับ/ ต่อมาได้นำส่งวันที่ 17/10/201				ทราบผลอย่างชัดเจน เนื่องจากเอกสารกับ
			นายทวนัน พุฒพรหม	คิวรถ 046 สถานะเป็น CMP				การบอกเล่าไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
			แต่จากการดูเอกสาร	ม่พบลายเซ็นรับสินค้าจากลูกค้าเพียงเขียนว่า				<u>หมายเหตุ</u> เอกสาร Claim No.12 00001024
			"จ่ายแล้ว" รวมทั้งในร	ะบบยังไม่มีการบันทึกใดๆ และจากการสอบถาม				นำมาเก็บในเดือนมีนาคม 2013
			คุณบุญทำและคุณอา	เศักดิ์ แจ้งว่าลูกค้ารับสินค้าแล้วแต่ยังไม่ได้ใบเซ็นต์				
			รับจากลูกค้า ซึ่งค่อน	ข้างขัดแย้งกับ Process การปฏิบัติงานที่ DTB นำ				
			สินค้าไปส่งให้ลูกค้าต้	องนำเอกสารกลับมาด้วย				
ผู้ตรวจ (Auditor) ศศิมถ	นฑ์ หินทอง	วันที่	25/4/2556	<u> </u>		•	•



400 Chalermorakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel, 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AUI	DIT CHECK LIST				
ครั้งที่ แผนกที่ถู	1/2556 กตรวจ WH & DTB (Claim)	_	Poforonco Doo:	PM-IWM-08, WI-IWM-01,PM-CTR-01,04,06,09	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	Audit		25/04/2556 (9.00 - 11.15 น.)
(Auditee	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Requirement:	ISO9001:2008		มม Check	List	คุณศศิมณฑ์ หินทอง
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc.		สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
		Requirement			Complete	CAR	Observation	
16	กรณีให้ DTB นำส่งสินค้าเคลมให้ผู้ขาย มีวิธีการ		ทางแผนก Claim ทำศิ	วรถ พร้อมส่งเอกสารใบส่งเคลมสินค้า(FM-IWM-00	✓			
	อย่างไร		สำเนาและสินค้าให้ D	TB เพื่อนำส่ง Supplier และ DTB นำเอกสารที่มี				
			ลายเซ็นต์รับสินค้าของ	ง Supplier คืนให้แผนก Claim				
17	กรณีผู้ขายมารับ-ส่งสินค้าเองมีวิธีการอย่างไร		คุณบุญทำแจ้ง ผู้ขายจ	าะไม่เคยมารับสินค้าเคลมเอง แต่ Supplier บางราย	✓			
			จะนำสินค้าที่เคลมแล้	วมาส่งที่บริษัทฯ				
			ขึ่งจะให้ Supplier ลงเ	เามส่งของให้ในใบส่งเคลมสินค้า(FM-IWM-06)				
			เหมือนกับที่จัดให้ DTE	3 ไปรับสินค้า				
18	กรณีสินค้าเคลมผ่าน ดำเนินการอย่างไร		สินค้า Claim ผ่านทำก	าารบันทึกใน FM-IWM-09 เมื่อได้รับสินค้าจาก	✓			
			Supplier แล้วทำการจํ	ัดคิวรถ นำสินค้าดีส่งให้ลูกค้า พร้อมให้ลูกค้าลงนา				
			รับใน FM-IWM-09 เพื่	อจัดเก็บด้วย				
19	กรณีสินค้าเคลมผ่าน ดำเนินการอย่างไร		สินค้า Claim ไม่ผ่านทั	าการบันทึกใน FM-IWM-09 ทำการแจ้งลูกค้าและ	✓			
			แล้วทำการจัดคิวรถ นํ	าสินค้าเสียส่งคืนลูกค้า พร้อมให้ลูกค้าลงนามใน				
			FM-IWM-09 เพื่อจัดเก็	โบด้วย				
ผู้ตรวจ (I Auditor) ศศิมณฑ์ หิเ		วันที่	25/4/2556			1	



400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AU	DIT CHECK LIST					
ครั้งที่	1/2556								
แผนกที่ถูก	ทรวจ 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		คุณศศิมณฑ์ หินทอง		
ลำดับที่	ลำดับที่ Check List		สิ่งที่พบจากการตรวจ			Result		หมายเหตุ	
	6.1.55K <u>2.</u> 15K	Requirement			Complete	CAR	Observation	,	
20	การปิดเคลมดำเนินการอย่างไร ที่ไหน		การปิดเคลมทำในระเ	บบ Claim และจะทำเมื่อได้รับสินค้า Claim คืนจาก	✓				
			Supplier						
นู้ตรวจ (A	Auditor) ศศิมณฑ์ หินท	าอง	วันที่	25/4/2556			1		

FM-CTR-12 (01)