



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

แผนกที่ตรวจสอบ ESG-Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05, WI-ESG-02,03

วันที่ Audit

22/10/2013

(Auditee) คุณภมร, คุณทำนอง, คุณวสันต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	คุณภมร แจ้งว่าในหน่วยงานไม่มีเอกสารการ PM/WI มีเพียงแบบฟอร์มเท่านั้นซึ่งจากการสุ่มตรวจ พบว่าเอกสารยังเป็นปัจจุบัน	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่าอย่างไร	4.2.1	คุณทำนองและคุณวสันต์ สามารถตอบนโยบายบริษัทได้ถูกต้อง คือ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	4.2.1	คุณวสันต์และคุณทำนอง ได้นำนโยบายคุณภาพบริษัท มาปรับใช้คือ ถูกต้อง = สามารถนำเสนอบริการและใบเสนอราคาให้ลูกค้าได้ถูกต้อง ตรงเวลา = ดำเนินการตามที่นัดหมายกับลูกค้าได้ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง = มีการหาลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง เพิ่มฐานลูกค้า และพัฒนาความรู้ที่ตัวผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจใบขอซื้อสินค้า:FM-ESG-01(05) เดือนตุลาคม 2556 ลูกค้า บริษัท ไชโย (อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ) พบว่ามีการลงนามอนุมัติจากผู้มีอำนาจถูกต้อง	✓			
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	หน่วยงาน Service Sales ไม่มีเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓			
4.3	การระบุสถานะของเอกสารปัจจุบัน/การเรียกใช้เอกสาร ถูกต้องหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจการเรียกใช้แบบฟอร์ม Purchase Agreement : FM-CTR-45 (00) พบว่ามีการเรียกใช้เอกสารถูกต้องตรงกับที่ระบุในปัจจุบัน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่ 22/10/2013



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

แผนกที่ถูกตรวจ ESG-Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05, WI-ESG-02,03

วันที่ Audit

22/10/2013

(Auditee) คุณภมร, คุณทำนอง, คุณวสันต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	ทีม Service Sales สามารถตอบได้ว่าการควบคุมเอกสารจะควบคุมโดยส่วนกลาง คือการเรียกใช้จาก MSC Portal แต่ในหน่วยงานมีการ Save แบบฟอร์มเก็บเพื่อใช้งานเนื่องจากการเรียกใช้จาก MSC Portal ไม่สะดวก จากการสุ่มตรวจการใช้งาน ไม่พบปัญหาเกิดขึ้น	✓			IQA มีความเห็นว่าสามารถทำได้ เนื่องจากในหน่วยงานมีการแจ้งข่าวสารอย่างทั่วถึง กรณีมีการเปลี่ยนแปลง Revision เอกสาร พนักงานต้องอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.3	ไม่มีเอกสารภายนอกที่ต้องควบคุม	✓			
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	ทีม Service Sales ไม่มีการควบคุมบันทึกด้วยตัวเอง เนื่องจากบันทึกทั้งหมดจะถูกจัดเก็บหน่วยงาน Admin.	✓			ติดตามการควบคุมบันทึกที่หน่วยงาน Admin.
5.2	การควบคุมบันทึกมีระบุรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	4.2.4	ไม่มีการควบคุมบันทึก อ้างข้อ 5.1	✓			
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	4.2.4	ไม่มีการทำลายบันทึก	✓			
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	คุณภมร แจ้งว่าเป้าหมายคุณภาพจะเป็นเป้าหมายรวมของฝ่าย ESG แต่พนักงานแต่ละคนจะมีเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารเป็นรายบุคคล สุ่มตรวจเป้าหมายของคุณวสันต์ พบว่ามีการกำหนดเป้าหมายจริงตามที่แจ้งไว้ดังกล่าว	✓			
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	5.4.1	จากเป้าหมายรวมของฝ่าย ESG พบว่าสอดคล้องตามที่นโยบายบริษัทกำหนด	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่

22/10/2013



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 ESG-Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05, WI-ESG-02,03

วันที่ Audit

22/10/2013

(Auditee) คุณภมร, คุณทำนอง, คุณวสันต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	5.5.3	เป้าหมายคุณภาพของ ESG จะแจ้งโดยการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ซึ่ง IQA พบว่ามีการสื่อสารจริง	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3, 8.5.3	ยังไม่พบปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับกรณีเป้าหมายรายบุคคล	✓			กรณีเป้าหมายรวม IQA จะติดตามที่ หน่วยงาน Admin.
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1	ปัจจุบัน Service Sales มีทีมอยู่ 3 ท่าน คือ คุณภมร คุณวสันต์และคุณ ทำนอง ซึ่งเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	✓			
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ หน่วยงานกำหนดหรือไม่	6.2.1	สุ่มสอบถามคุณวสันต์ พบว่ามีความรู้ความสามารถตรงตามที่กำหนด	✓			
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ตรงกับ ความต้องการขององค์กรหรือไม่/ อย่างไร	6.2.1	การสรรหาบุคลากรในหน่วยงาน จะอ้างอิงจาก Job Description ซึ่งคุณ ภมรสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และมีการสื่อสารในหน่วยงานชัดเจน	✓			
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร	6.2.2	มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยการเข้าฝึกอบรมกับ Supplier	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	6.2.2	มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า	7.1	มีการวางแผนการดำเนินงานประจำปีและชี้ วัดผลประจำ 3 เดือน จาก การสุ่มตรวจแผนของคุณวสันต์ พบว่าแผนได้รับจากผู้บริหารและมีการ กำหนดอย่างชัดเจน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่

22/10/2013



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

แผนกที่ถูกตรวจ ESG-Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05, WI-ESG-02,03

วันที่ Audit

22/10/2013

(Auditee) คุณภมร, คุณทำนอง, คุณวสันต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ผ่านมีชันเตือนการ ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการ หรือไม่	7.2	คุณทำนอง แจ้งว่าในการรับคำสั่งซื้อจะมีการทบทวนอยู่เสมอ และจะ ยืนยันคำสั่งซื้อกับลูกค้าทุกครั้ง สุ่มตรวจ PA วันที่ 18/10/2556 ลค. Sumikin Bussan International (Thailand) พบว่ามีการลงนามอย่าง ถูกต้องแสดงถึงการยืนยันคำสั่งซื้อ	✓			
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	7.5.2	ทีม Service Sales มีการดำเนินกิจกรรมอย่างถูกต้อง และมีการติดตาม ผลลูกค้าอยู่อย่างสม่ำเสมอ	✓			
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง ชัดเจนหรือไม่	7.5.3	สุ่มตรวจแผนจัดเก็บเอกสาร พบว่าไม่มีการชี้แจงเอกสารที่ชัดเจน มีการขึ้น เอกสารแต่ไม่ระบุชื่อเอกสารให้ชัดเจน			✓	ขอแนะนำ ให้ทำการชี้แจงเอกสารที่จัดเก็บให้ ชัดเจน โดยการระบุชื่อเพื่อให้สะดวกในการ เรียกใช้เอกสาร
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า หรือไม่ ถ้ามี มีการชี้แจงอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่มีผลิตภัณฑ์ของลูกค้า				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติงานเพื่อค้นหาแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	สุ่มการดำเนินงานของคุณวสันต์ พบว่ามีการวิเคราะห์ข้อมูลการ ดำเนินงานในระบบ Sales Pro ซึ่งจะเห็นแนวโน้มอย่างชัดเจน กรณี พบว่าแนวโน้มไม่บรรลุเป้าหมาย จะมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารทุก เดือนหรือทุกไตรมาส เพื่อรวมหาแนวทางการแก้ไข	✓			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของ ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไร	8.2.3	ยังไม่มีการร้องเรียนจากลูกค้า	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่

22/10/2013