



# 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

OSG-Dealer

Reference Doc :

PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06 วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	Req 5.3	คุณนันทน์ภัสตอบ ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓			
			ได้ถูกต้องและเข้าใจความหมาย นโยบายคุณภาพบริษัท				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	Req 5.4.1	1.ประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน Dealer	✓			
		Req 5.4.2	ต้องไม่เกิน 1 ราย/คน/เดือน				
			2.RGA.Dealer ต้องไม่เกิน 3% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด ต่อทีม				
			ต่อเดือน				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ	Req 8.2.3	จากการตรวจรายงาน KPI ของหน่วยงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์	✓			
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ	Req 8.4	ในเรื่อง Overdue เดือน ม.ค. ได้ 0.8% , ก.พ. ได้ 0.9% และ ในเรื่อง				
	หน่วยงาน)		RGA เดือน ม.ค. 1.2% , ก.พ. 1.2 % และ กรณีถ้าทางหน่วยงาน				
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		ไม่สามารถปฏิบัติตาม KPI ที่ตั้งไว้ จะทำการเรียกทีมงานขาย				
	และแนวทางแก้ไขปัญหายังไง		เข้าร่วมประชุมเพื่อหาสาเหตุของปัญหา และ แนวทางการแก้ไข				
			เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556



# 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

OSG-Dealer

Reference Doc :

PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06

วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร	Req 5.3 Req 5.3.3	ติดบอร์ดส่วนกลาง และ E-Mail แจ้งในทีมได้รับทราบกรณีมีการ Update ข้อมูล			✓	Audit ให้ความเห็นว่าคุณควรเพิ่มช่องทาง การสื่อสาร เช่น Save ข้อมูลใน OSG Portal , Drive O เพื่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)	Req 4.2.3	ดูจากหน้าเว็บ คุณนันทน์ภัส เปิดให้ดูได้ถูกต้อง	✓			
6	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	นำข้อมูลไปแจ้งที่คุณสมบัติเพื่อปรึกษาและเชิญทีมงานร่วมประชุม และส่งข้อมูลให้ Admin ส่วนกลางที่คุณสวัสดิ์ ส่งให้หน่วยงาน ISO ดำเนินการตามขั้นตอน PM-CTR-09 ต่อไป			✓	ควรให้พนักงานทำการศึกษาเพิ่มเติม ใน PM-CTR-09 : การควบคุมเอกสาร

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556



# 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

OSG-Dealer

Reference Doc :

PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06 วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่(ขอ ดู Form List(FM-CTR-26) และทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก(FM-CTR-25) ดูวิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก	PM-CTR-06	ส่วนกลาง Admin คุณสวลีเป็นคนจัดทำ และ เก็บ Form List จากการสอบถามคุณนันทน์ภัส และ คุณกาญจนา ยังไม่ค่อยมีความเข้าใจใน Form List เท่าที่ควร			✓	ควรให้พนักงานทำการศึกษาเพิ่มเติมใน PM-CTR-09 : การควบคุมเอกสาร และ ให้นำ Form List ของหน่วยงานขึ้น OSG Portal หรือ Drive O
8	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการตรวจสอบ Inv.13-33390 มีกรณีที่ Sales เปิดบิลขาย บจ.มิสเตอร์ไอที วันที่ 9/3/56 แต่ลูกค้าได้รับสินค้าวันที่ 12/3/56 (ลูกค้าต่างจังหวัด) ทาง Sales ได้ดำเนินการติดตามที่จัดส่งแล้วพบว่าปัญหาเกิดจากไม่ได้ดูข้อมูลการจัดส่งใน Comment จึงติดต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง / ลูกค้า เพื่อดำเนินการจัดส่งให้ถูกต้อง			✓	แนะนำให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมใน PM-CTR-01 : การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพราะกรณีนี้สามารถออก NC Service เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำอีก
9	กรณีท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธีดำเนินการอย่างไร ให้ลูกค้าพึงพอใจ		จากการสอบถามยังไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้า แต่ถ้ากรณีพบทางหน่วยงานจะทำการตรวจสอบหาสาเหตุ และ โทเร้งลูกค้า หรือ ออกจดหมายชี้แจงให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อความพึงพอใจ	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556



# 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

OSG-Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06

วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	เมื่อได้รับความต้องการจากลูกค้าแล้ว มีการบันทึก อย่างไร (ขอให้เปิดดู)	PM-OSG-01	บันทึกใน Sales Pro ตัวอย่าง ศูนย์คุณภัณฑ์ สั่งซื้อหมึก HP CB 35 A และหมึกยี่ห้อ Brother Sales เปิด Order No 33909 ปฏิบัติได้ถูกต้อง	✓			
11	หากสินค้าไม่เพียงพอ ต้องตรวจสอบที่ไหน และใคร เป็นผู้ทบทวนพิจารณาสั่งซื้อ	PM-OSG-01	ตรวจสอบในระบบ ERP Display inventory หากสินค้าไม่เพียงพอ จะติดต่อให้ Marketing เป็นผู้ทบทวนการสั่งซื้อ และดำเนินการต่อ	✓			
12	ใช้หลักเกณฑ์อย่างไรพิจารณาว่าลูกค้าซื้อไปใช้เอง หรือนำไปขายต่อ( ขอเอกสารตัวอย่าง )	PM-OSG-01	ใช้หลักเกณฑ์จากการพูดคุย และ เปิดขายขั้นต่ำต้อง 7,000 บาท ขึ้นไป และ ตรวจจากทะเบียนการค้า	✓			
13	การซื้อสินค้า By Order ใครเป็นผู้ทบทวน และหาก ลูกค้ายกเลิกการสั่งซื้อ มีขั้นตอนอย่างไร	PM-OSG-01	Sales เป็นผู้ทบทวนคำสั่งซื้อ และ กรณีลูกค้ามี PO จะส่งเรื่องให้ทีม Marketing ทำการสั่งซื้อสินค้าได้เลย และ หากมีการยกเลิกการสั่ง ซื้อ ทำ Mail แจ้งในทีมให้ช่วยกันขายให้ต่อไป			✓	กรณีมีการยกเลิก และ ให้ทีมช่วยกัน ขายสินค้า ควรเก็บหลักฐานเพื่อ การตรวจสอบย้อนหลัง

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556



# 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

OSG-Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06

วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	ลูกค้ามูลนิธิหรือสมาคมที่ได้รับเงินช่วยเหลือจากต่างประเทศที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราร้อยละ 0 มีขั้นตอนอย่างไร	PM-OSG-01	ทีมขาย Dealer ไม่มีลูกค้าที่เสีย Vat 0	✓			
15	ท่านมีวิธีการตรวจสอบประวัติ Credit ของลูกค้าก่อนเปิด Sale Order อย่างไร(กรณีลูกค้า Non Move ท่านจะดำเนินการอย่างไร)	PM-OSG-01	ตรวจสอบวงเงินเครดิต Credit Term ชื่อที่อยู่และสถานที่วางบิล-รับเช็ค ใน DMAS หน้า Display Sales Order by Customer / Products กรณีถ้าเป็นลูกค้า Non Move จะต้องขอเอกสารเพื่อให้ทางสินเชื่อ ตรวจสอบเพื่ออนุมัติ และ ปลดล็อก จาก I เป็น A เช่น ภพ.20 / 09 จากทางลูกค้า แต่มีข้อสังเกตใน PM-OSG-01 กำหนดลูกค้าเก่าที่ไม่มี การสั่งซื้อ (Non Move) คือ 6 เดือน แต่ในระบบของสินเชื่อคือ 12 เดือน			✓	แนะนำให้ทางหน่วยงานทำการประชุมหาข้อตกลงสำหรับนิยามคำว่า "Non Move" ว่าเป็นเรื่องเดียวกันหรือไม่ เพื่อป้องกันการผิดพลาด และ ให้ทำการ Review PM-OSG-01
16	ขั้นตอนการตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับสินค้าหรือยัง มีขั้นตอนตรวจสอบอย่างไร	PM-OSG-01	ตรวจสอบจากหน้า Display Order ว่าเป็น Finance Invoice เรียบร้อยแล้ว สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ตาม SLA ที่ตกลงกับทาง Logistic	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556



# 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

แผนกที่ถูกต้อง

OSG-Dealer

Reference Doc : PM-OSG-01/PM-CTR-01,06,09/wi-OSG-06

วันที่ Audit

20/3/2556

(Auditee)

คุณวิภาดา,คุณนันทน์ภัส,คุณกาญจนา

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณณัฐวัฒน์ , คุณสุกัญญา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข Invoice	WI-OSG-01	เข้าไปในหน้าจอ OP เพื่อทำ Create RGA ออกใบลดหนี้ หรือ	✓			
	ต้องใช้เอกสารอะไร และเก็บไว้ที่ไหน		ใบแจ้งหนี้ โดยโปรแกรมจะ Auto ไปที่ผู้นุมัติเอง				
18	ขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply ที่อยู่ภายใน 7 วัน		ทีม Dealer มีระยะเวลาเคลมสินค้าลูกค้าต่างจังหวัดได้ 30 วัน	✓			
	มีขั้นตอนตรวจสอบอย่างไร ( ขอดูหลักฐาน )		ส่วนลูกค้ากรุงเทพฯเคลมสินค้าได้ 15 วัน				
			จะตรวจสอบจาก Inv และยืนยันสภาพสินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม				
20	ลูกค้าทั่วไปสามารถใช้เงื่อนไขพิเศษขอขยืมสินค้า	WI-OSG-06	ไม่มี เพราะขายให้ Dealer อย่างเดียว	✓			
	ได้หรือไม่ ถ้าขยืมได้มีขั้นตอนอย่างไร						

ผู้ตรวจ (Auditor)

ณัฐวัฒน์ , สุกัญญา

วันที่

20/3/2556