



# 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

WI-ESG-02, 03, PM-ST5-01

แผนกที่ถูกรวจ

MCC

Reference Doc : PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05

วันที่ Audit

13/3/2556

(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	พนักงานทราบดี ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	√			
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1. เปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่ละปีไม่ต่ำกว่า 80%	√			
			2. RGA ไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด				
			3. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายภายใน 2 วันทำการ				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ	5.4.1	ทำได้ตามกำหนดวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ปี 2555 ทำได้ 93%	√			
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		ข้อ 2 RGA ปี 2555 ได้ 0% ทุกเดือน ยกเว้นเดือน มิ.ย. ทำได้ 12%				
	หน่วยงาน)		(RGA 1 ใบ) ส่วนข้อ 3 ให้บริการได้ทันตามกำหนด				
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		คุณวิภาวรรณแจ้งว่าเดือน มิ.ย. 2555 ที่เปิด RGA เกินวัตถุประสงค์				
	และแนวทางแก้ไขปัญหายังไร		ที่กำหนดไว้เนื่องจาก Invoice ที่เปิดขายให้ลูกค้าในปี 2555 มีจำนวน				
			Invoice ไม่มาก ทำให้ผลการคำนวณเปอร์เซ็นต์การทำ RGA จำนวน 1				
			มีเปอร์เซ็นต์ที่สูงเกินกำหนด				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา / ขวัญฤดี

วันที่

13/3/2556

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

WI-ESG-02, 03, PM-STS-01

แผนกที่ถูกรวบรวม

MCC

Reference Doc : PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05

วันที่ Audit

13/3/2556

(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จังสุวรรณนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร	5.5.3	ติดบอร์ด			✓	ทาง Auditor แนะนำให้เพิ่มช่องทางการสื่อสาร KPI เช่น ทาง E-Mail , Drive O เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสาร KPI พนักงานทราบอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)	5.5.3	Portal	✓			
6	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09 4.2.3	กรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-22 เพื่อขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติเซ็น และส่งเอกสารให้ DCO	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา / ขวัญฤดี

วันที่

13/3/2556

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

WI-ESG-02, 03, PM-STs-01

แผนกที่ถูกรวบรวม

MCC

Reference Doc : PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05

วันที่ Audit

13/3/2556

(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จังสุวรรณนท์

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 4.2.3 4.2.4	มี Form List แต่พบว่าเอกสาร Form List (FM-CTR-26) คุณวิภาวรรณได้แก้ไขเป็นโลโก้ของ MCC ซึ่งคุณวิภาวรรณแจ้งว่าเคยแจ้งคุณทิพวรรณเรื่องการจัดทำ Form List ของ MCC แล้ว แต่ยังไม่ได้รับคำตอบการแก้ไข			✓	ทาง Auditor ได้โทรติดต่อคุณทิพวรรณ
							แผนก BP และทำการสรุป Form List
							ว่าส่วนงานใดจะเป็นผู้แก้ไข จึงสรุปได้ว่า
							แผนก BP จะเป็นผู้ทำการแก้ไข โดย
							เพิ่ม Format ชื่อบริษัท MCC ไว้ใน Form
							เพื่อให้ MCC นำ Form ไปใช้ได้ถูกต้อง
8	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01 8.3	คุณวิภาวรรณแจ้งเคยพบกรณี Borrow เลขที่ 13 00000019 Partner บริษัท ที่ เ็น อินฟอรม์ชั่น User คือ ธนาครธอมสิน ส่วนงานขนส่งทำการส่งสินค้าให้ลูกค้าผิดสถานที่ เนื่องจากมี Borrow 2 ใบ แต่ Remark ส่งสินค้าให้ User คนละสาขา ซึ่งกรณีนี้ทาง User โทรมาแจ้งว่าส่งสินค้าผิด และคุณวิภาวรรณได้ประสานงานกับส่วนงานขนส่งให้ไปรับสินค้าและจัดส่งใหม่ในสถานที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว			✓	ได้อธิบายวิธีการปฏิบัติให้ Auditee ทราบ และเข้าใจแล้ว เมื่อพบปัญหาผลิตภัณฑ์หรือบริการบกพร่องต้องทำการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยการออกเอกสาร NC Product หรือ NC Service ส่งให้ผู้จัดการขึ้นโปนุมัติ และส่งให้ QMR
							พิจารณาและดำเนินการต่อไปตาม
							กระบวนการ เพื่อให้ปัญหาถูกแก้ไข
							อย่างเป็นระบบ

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา / ขวัญฤดี

วันที่

13/3/2556

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	WI-ESG-02, 03, PM-STs-01
แผนกที่ถูกต้อง	MCC	Reference Doc : PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05
(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ	Requirement : ISO9001 : 2008	วันที่ Audit 13/3/2556
		ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	กรณีพบแนวโน้มของปัญหา หรือพบปัญหาเกิดขึ้นแล้ว	PM-CTR-04	ทาง Auditee ทราบ แต่ยังไม่ค่อยเข้าใจขั้นตอนการจัดทำ PAR, CAR			✓	ทาง Auditor ได้อธิบายการจัดทำ PAR.
	ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือบริษัท	8.5.2, 8.5.3					CAR เพื่อให้ปัญหาถูกแก้ไขอย่างเป็น
	ท่านต้องดำเนินการอย่างไร						ระบบ และให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติมใน
							PM-CTR-04
10	กรณีท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธี	PM-CTR-04	คุณศศิวิมลแจ้งที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้า แต่มีบางครั้ง			✓	ทาง Auditor เห็นว่า ทาง MCC ควรจัดทำ
	ดำเนินการอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจ		ที่ลูกค้า comments เล็กๆ น้อยๆ ซึ่งคุณศศิวิมลจะนัด Sales มาคุยกับ				สถิติบันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อใช้
			และนัดลูกค้าเพื่อเคลียร์ปัญหา				ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
11	ท่านรับความต้องการของลูกค้าได้ทางใดบ้าง	PM-ESG-02	รับทาง Mail, โทรศัพท์ และบันทึกความต้องการของลูกค้าในระบบ	✓			
	และบันทึกความต้องการของลูกค้าที่ไหน		Sales Pro และคุณศศิวิมลได้เปิดระบบ Sales Pro โดยยกตัวอย่างกร				
	(ขอคู่มือการบันทึก)		Borrow ของธนาคารออมสิน และอธิบายวิธีการบันทึกให้ทราบ				

ผู้ตรวจ (Auditor)	สุกัญญา / ขวัญฤดี	วันที่	13/3/2556
-------------------	-------------------	--------	-----------



# 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	WI-ESG-02, 03, PM-ST5-01
แผนกที่ถูกรววจ	MCC	Reference Doc : PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05
(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ	Requirement :	ISO9001 : 2008
		วันที่ Audit 13/3/2556
		ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จังสุวรรณนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	ท่านมีการทบทวนความต้องการในการสั่งซื้อสินค้ากับลูกค้าหรือไม่ อย่างไร	PM-ESG-02	1. ตรวจสอบ Product ว่าเป็น IBM หรือไม่ เนื่องจาก MCC สามารถข Product IBM ได้อย่างเดียว	✓			
			2. ตรวจสอบรายละเอียด Project และการติดตั้ง				
			3. ตรวจสอบเงินสินเชื่อกับแผนกเครดิตเพื่อพิจารณาการขาย				
13	ท่านมีหลักเกณฑ์อย่างไรในการทำสัญญาซื้อขาย (ขอเอกสาร)	PM-ESG-02	จะทำสัญญาเฉพาะกรณีลูกค้ามีการทำ MA เท่านั้น ซึ่งจะส่งให้ฝ่ายกฎหมายตรวจสอบ ส่วนการขายสินค้าจะมี PO ไม่มีการทำสัญญา			✓	ควรมีการปรับปรุง PM เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การทำสัญญา เนื่องจาก
							การปฏิบัติงานของ MCC ไม่สอดคล้อง
							กับ PM ของแผนก ESG ที่นำมาใช้
14	ท่านทบทวนการเปิด Sales Order อย่างไร	PM-ESG-02	เมื่อ Sales ได้รับ PO จากลูกค้าแล้ว และคุณวิภาวรรณจะตรวจสอบสถานะลูกค้าในระบบ ERP วงเงินเครดิต และทบทวนคำสั่งซื้อของลูกค้า และคุณศศิวิมลจะทำการ Load สินค้าผ่าน IBM และเมื่อสินค้าเข้าและ Sales จะ Confirm สถานะที่ส่งสินค้ากับลูกค้าอีกครั้งเพื่อให้ IBM จัดส่ง	✓			
			ก่อน แล้วจึงเปิด Sales Order ซึ่งทุกขั้นตอน Sales จะระบุใน Sale P				

ผู้ตรวจ (Auditor) \_\_\_\_\_ สัญญา / ขวัญฤดี \_\_\_\_\_ วันที่ 13/3/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	<b>1/2556</b>	WI-ESG-02, 03, PM-ST5-01	
แผนกที่ถูกรตรวจ	MCC	Reference Doc :	PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05
(Auditee) คุณสมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ		Requirement :	ISO9001 : 2008
		วันที่ Audit	13/3/2556
		ผู้เตรียม Check List	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	การขอสั่งซื้อสินค้า by Order มีขั้นตอนอย่างไร	PM-ESG-02	เมื่อได้รับ PO ของลูกค้าแล้ว คุณศศิวิมลจะทำการ Load การสั่งซื้อ	✓			
		PM-CTR-10	ผ่านทาง website ของ IBM โดยจะระบุเลขที่ PO ของลูกค้าด้วย				
16	ให้อธิบายขั้นตอนการทำใบลดหนี้, เพิ่มหนี้	PM-ESG-02	คุณวิภาวรรณแจ้งบริษัท MCC ไม่เคยมีกรณีทำใบลดหนี้, เพิ่มหนี้	✓			
		WI-ESG-03	แต่เคยมีกรณีทำ RGA ในปี 2555 จำนวน 1 Invoice จึงให้คุณวิภาวรรณ				
			เข้าหน้าจอในระบบ DMAS เพื่อทำ RGA ให้ดู ซึ่งขั้นตอนการทำจะด้วย				
			ระบุเลขที่ Invoice ที่ต้องการทำ RGA ด้วย				
17	ท่านมีวิธีการติดตามการขนส่งสินค้าให้ลูกค้าอย่างไร	PM-ESG-02	คุณวิภาวรรณแจ้งส่วนใหญ่ทาง IBM จะทำการส่งสินค้าให้ลูกค้า ซึ่ง			✓	ทาง Auditor ได้แนะนำวิธีการตรวจเช็ค
		6.3	ทาง IBM จะส่งตรงเวลา แต่บางครั้งจะให้ทาง LG ทำการขนส่งสินค้า				การขนส่งอีก 1 ทางเลือก คือ DTB
			ให้ลูกค้า ซึ่งการตรวจเช็คจะใช้วิธีโทรสอบถามเท่านั้น เนื่องจาก				Program ในระบบ DMAS ซึ่งผู้ขนส่ง
			ใช้บริการ LG ไม่บ่อย และ Invoice มีจำนวนน้อย				จะเข้าไป Update Status การส่งทุกครั้ง
							รวมถึงระบุปัญหาการส่ง (ถ้ามี)

ผู้ตรวจ (Auditor)	สุกัญญา / ขวัญฤดี	วันที่	13/3/2556
-------------------	-------------------	--------	-----------

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	<b>1/2556</b>	WI-ESG-02, 03, PM-ST5-01	
แผนกที่ถูกรตรวจ	MCC	Reference Doc :	PM-CTR-01, 04, 06, 09, 10, 11, PM-ESG-01,02,05 วันที่ Audit 13/3/2556
(Auditee) คุณสัมพันธ์, คุณศศิวิมล, คุณวิภาวรรณ		Requirement :	ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	แผนก STS ให้บริการลูกค้าในเรื่องใดบ้าง และรับคำร้องขอทางใด	PM-ST5-01	1. ให้บริการลูกค้าตาม Scope of Work เช่น นัดประชุมลูกค้าเพื่อ Working งานก่อนเปิด Project, การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์, การนำทีม Application เข้ามาทำงาน	✓			
			2. รับคำร้องผ่านทางโทรศัพท์, e-mail				
19	ให้ออกขั้นตอนการรับคำร้องขอติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	PM-ST5-01	คุณสัมพันธ์จะรับคำร้องจาก Sales ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ e-mail แล้วรับ Scope of Work ในแบบฟอร์ม On-site Activity Report แล้วตรวจสอบรายละเอียดว่าสามารถทำได้หรือไม่	✓			
			- กรณีทำไม่ได้แจ้ง Sales เพื่อต่อรองกับลูกค้า				
			- กรณีทำได้แจ้ง Sales ให้จัดทำใบเสนอราคา และทำการประสานงานกับลูกค้าตาม Scope of Work				
20	ในการปฏิบัติงานมีการบันทึกรายละเอียดข้อมูลการทำงาน หรือปัญหาหรือไม่ บันทึกไว้ที่ใด และส่งให้ใครจัดเก็บ	PM-ST5-01	1. มีการบันทึกการปฏิบัติงานใน On-Site Activity Report และให้ลูกค้า (End User) เห็นรับงาน	✓			
			2. คุณสัมพันธ์เป็นผู้จัดเก็บเอกสาร (ในข้อ1) เอง เนื่องจากมีฉบับเดียว				
			ไม่มีสำเนา และขณะนี้กำลัง Revise PM ให้ตรงกับการปฏิบัติงาน				

ผู้ตรวจ (Auditor)	สุกัญญา / ขวัญฤดี	วันที่	13/3/2556
-------------------	-------------------	--------	-----------