



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG/ Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05,WI-ESG-02,03, PM-CTR-01,04,06, วันที่ Audit

18/12/2012 (10:00 - 11:30)

(Auditee) คุณทำนอง นาคเปรม และคุณวสันต์ ดิษฐ์โสภณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์ และคุณฤดี ดูเหว่า

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัทหรือไม่	Req 5.3	จากการสอบถามคุณทำนอง สามารถตอบนโยบายคุณภาพของ	✓			
	อย่างไร		บริษัทได้คือ ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ	Req 5.3	จากการสอบถามคุณวสันต์ อธิบายได้ดังนี้	✓			
	บริษัท ได้อย่างไร		ถูกต้อง คือทางหน่วยงานมีขาย service หรือเงื่อนไขการดูแลถูก				
			ต้องตาม SLA ที่ได้เสนอไป				
			ตรงเวลา คือการ Service ของเราตรงตามระยะเวลาที่กำหนด โดย				
			ไม่ให้ล่าช้า				
			มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ เรามีการขาย MA ในทุกอุปกรณ์ไม่				
			ได้มีจำกัด				
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)	Req 5.4.1	จากการสอบถามและดูเอกสารมีการกำหนด KPI 2 ข้อคือ	✓			
	ในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร		1. ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละ				
			ไตรมาส ไม่ต่ำกว่า 80%				
			2. การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization,				
			RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์, ฤดี ดูเหว่า

วันที่

18/12/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ ESG/ Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05,WI-ESG-02,03, PM-CTR-01,04,06, วันที่ Audit

18/12/2012 (10:00 - 11:30)

(Auditee) คุณทำนอง นาคเปรม และคุณวสันต์ ดิษโสภะ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์ และคุณฤดี ดูเหว่า

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์	Req 8.2.3	จากการตรวจสอบเอกสารการสรุป KPI ดังนี้			✓	ควรจะมีการจัดทำเป็น Report โดยมี
	คุณภาพ(KPI) ได้หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีการกำหนด	Req 8.4	1. เนื่องจากมีการใช้ KPI ของทางส่วนกลางของ ESG ซึ่งทางหน่วย				การระบุสาเหตุที่ไม่บรรลุตามเป้าหมาย
	แนวทางการแก้ไขอย่างไรบ้าง		งานทำได้ 75.93% โดยจะมีการสรุปแต่ละ Case ลงใน Excel โดย				และแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้สามารถ
			คุณภมรจะเป็นผู้จัดทำเพื่อเสนอกับทางคุณจิระศักดิ์ ซึ่งสาเหตุส่วน				ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน
			ใหญ่จะมาจากเรื่องราคาที่สูงบริษัทอื่นไม่ได้ และที่ลูกค้ามีการ				
			Replace เครื่องใหม่				
			แนวทางในการแก้ไข ต้องมีการคอยเช็ค option ใหม่ ๆ เพื่อเสนอ				
			ลูกค้า ส่วนเรื่องราคาไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจากทาง IBM เป็น				
			ผู้กำหนด				
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย	Req 5.3	จากการสอบถาม พบว่ามีการประกาศวัตถุประสงค์กลางของ	✓			
	และวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) อย่างไร	Req 5.3.3	ESG ที่บอร์ด/ ประชุมแผนก/ e-mail				
	และกรณีที่มีข่าวสารอื่นๆท่านมีการสื่อสาร						
	อย่างไร						
6	ท่านสามารถเรียกดูเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน	Req 4.2.3	จากการสอบถาม คุณทำนองแจ้งว่าสามารถเข้าไปดู PM ได้จาก	✓			
	(PM& WI) และแบบฟอร์มต่างๆ ได้อย่างไร		หน้า MSCPortal และเข้าไปที่ ISO001:2008				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์, ฤดี ดูเหว่า

วันที่

18/12/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG/ Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05,WI-ESG-02,03, PM-CTR-01,04,06, วันที่ Audit

18/12/2012 (10:00 - 11:30)

(Auditee) คุณทำนอง นาคเปรม และคุณวสันต์ ดิษโสภะ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์ และคุณฤดี ดุเหว่า

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการในการปฏิบัติงาน	PM-CTR-09	จากการสอบถาม พบว่าเจ้าหน้าที่ Admin ของแผนกเป็นผู้ดำเนิน			✓	ควรมีการทวนสอบเอกสาร PM/WI/FM
	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร		การขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ซึ่งคุณพิมพ์พร				ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการทำงาน
			เป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่นี้				หากไม่ตรง หรือต้องการเพิ่มให้แจ้ง
							คุณพิมพ์พร
8	หน่วยงานของท่านมีวิธีการจัดเก็บเอกสารอย่างไร	Req 4.2.3	จากการสอบถาม คุณทำนองแจ้งว่าเอกสารเกี่ยวกับการขายทาง	✓			จากการสอบถามคุณสุนิรัตน์และคุณ
			เจ้าหน้าที่ Admin ของแผนก จะเป็นผู้จัดเก็บ				พิมพ์พร พบว่ามีการจัดเก็บเอกสาร
							ดังกล่าวจริง
9	ขั้นตอนการดำเนินงานของการรับความต้องการ และ	PM-ESG-02	จากการสอบถาม และดูเอกสาร คุณวสันต์แจ้งว่าหลังจากที่มีการ	✓			
	รับ Order สำหรับสินค้า และ/หรือบริการของหน่วยงาน		ติดต่อกับลูกค้าและลูกค้าส่งรายการซื้อ ทางแผนกจะทำการขอ				
	อย่างไร		Quotation จาก Brand Production พอได้ราคามาแล้ว ทางแผนก				
			จะทำการบวก Margin เข้าไป จากการสุ่มตัวอย่าง Quotation				
			No.serv/06482/2012 Rev02 พบว่าเป็นการเสนอราคา MA				
			ให้กับบริษัทสยามบรรจภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง โดยจะมีการทำ				
			Quotation ในระบบ Salepro ให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าพึงพอใจจะ				
			ทำการปิดใบ Order ส่งมาให้กับทางแผนก และทางแผนกทำการ				
			แจ้ง Admin เพื่อให้ทำการออกใบ PO แล้วทาง admin จะมีการ				
			จัดเก็บแบบฟอร์มขอส่งซื้อสินค้า (FM-ESG-01(05)) โดยแนบ				
			เอกสาร PO ลงในแฟ้ม				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์, ฤดี ดุเหว่า

วันที่

18/12/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG/ Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05,WI-ESG-02,03, PM-CTR-01,04,06, วันที่ Audit

18/12/2012 (10:00 - 11:30)

(Auditee) คุณทำนอง นาคเปรม และคุณวสันต์ ดิษโสภะ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์ และคุณฤดี ดุเหว่า

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	กรณีที่ถูกคำต้องการให้มีการแนบเอกสารสัญญาทาง หน่วยงานมีขั้นตอนอย่างไร		จากการสอบถาม และดูเอกสาร คุณวสันต์แจ้งว่ามีการขอเอกสาร สัญญา แต่จะเป็นเฉพาะบาง Case ซึ่งกรณีที่ถูกคำต้องการให้ทาง แผนกออกให้ ก็จะมี Process ในการขอเอกสารสัญญาจากทาง แผนกกฎหมาย ซึ่งหากทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว เอกสารสัญญานั้น จะถูกเก็บที่ถูกคำ 1 ฉบับ ที่แผนก 1 ฉบับ และส่งให้กฎหมายตรวจ สอบความถูกต้องเอกสารสัญญา ส่วนเอกสารจะถูกเก็บไว้ที่บัญชี				
11	หากเกิดกรณีที่ทาง IBM เข้าไปแก้ไขเครื่องให้กับ ลูกค้าไม่ทันตามที่ได้กำหนดไว้ ทางหน่วยงานมีการแก้ไข อย่างไร		จากการสอบถามคุณทำนองแจ้งว่า หากมี Case นี้เกิดขึ้นลูกค้า จะโทรมาตามที่ได้แผนกโดยตรง ซึ่งทางแผนกก็จะเป็นคนติดต่อสื่อ สารกับทาง IBM ซึ่งอาจจะต้อง Convince กับลูกค้าเพื่อให้เข้าใจ			✓	IQA แนะนำว่าควรมีการจัดเก็บข้อมูล ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อ ดำเนินการแก้ไข
12	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนในการขายผ่านบริษัท Leasing การขายแบบให้เช่า และการขายแบบมี Trade-in หรือไม่ อย่างไร	PM-ESG-05	จากการสอบถาม คุณทำนองทราบว่าปัจจุบันยังไม่มีการขายแบบ Leasing	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์, ฤดี ดุเหว่า

วันที่

18/12/2012



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ ESG/ Service Sales

Reference Doc : PM-ESG-02,04,05,WI-ESG-02,03, PM-CTR-01,04,06, วันที่ Audit

18/12/2012 (10:00 - 11:30)

(Auditee) คุณทำนอง นาคเปรม และคุณวสันต์ ดิษโสภา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์ และคุณฤดี ดุเหว่า

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนในการทำการประมวลผล ESG หรือไม่ อย่างไร	PM-ESG-04	จากการสุ่มตรวจ พบว่าคุณทำนองไม่มีการทำการขายแบบประมวล แต่พบว่าทางคุณวสันต์กำลังมีการเปิดซองเพื่อขอยื่นประมวลกับ ธ.แห่งประเทศไทย เป็นการยื่นซองเสนอราคา ซึ่งทางคุณวสันต์ ได้ทำการยื่นในวันที่ 17/12/2555 เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันกำลัง รอผลการเปิดซอง	✓			
14	กรณีที่มีการขายสินค้าหรือบริการแล้ว ท่านมีการติดตามผล ความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ อย่างไร	Req 8.2.1	จากการสอบถาม คุณทำนองแจ้งว่ามีการติดตามและสอบถามลูกค้าที่ MA ใกล้จะหมดอายุเพื่อสอบถามว่าต้องการซื้อต่อหรือไม่ แต่คุณทำนองไม่มีการแจ้งว่ามีการสอบถามถึงความพึงพอใจจากลูกค้าที่รับบริการ			✓	IQA แนะนำว่าควรมีการทำแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการบริการ และผลมาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงต่อไป

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์, ฤดี ดุเหว่า

วันที่

18/12/2012

FM-CTR-12 (01)