



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	PM-CTR-10,11			
แผนกที่ตรวจ	ESG-Marketing/ Admin.	Reference Doc :	PM-ESG-01,02,04,05 WI-ESG-02-03	วันที่ Audit	8/11/2013
(Auditee) คุณกฤษณะ, คุณนภาพร, คุณพิมพ์พร, คุณสุนิรัตน์	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	ฝ่าย ESG มีเอกสารที่ล้าสมัยทุกฉบับ ซึ่งคุณพิมพ์พร จะทำการนัดหมาย คุณอารีรัตน์และฝ่าย Business Process เพื่อแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน			✓	ฝ่าย ESG ต้องรีบดำเนินการนัดหมายเพื่อทำการแก้ไขและอัปเดตเอกสารให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากเอกสารไม่มีการแก้ไขมา
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างใด	4.2.1	คุณพิมพ์พร สามารถตอบนโยบายบริษัทได้ถูกต้อง คือ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้ อย่อย่างใด	4.2.1	คุณพิมพ์พร ตอบสนองนโยบาย โดย ถูกต้อง = ตรวจสอบเอกสารให้ ถูกต้องก่อนการเปิด PO ตรงเวลา = ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง = มีการฝึกอบรมภายในอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจชุดแบบฟอร์มขอซื้อสินค้า วันที่ 04/11/13 และ 14/10/13 พบว่า มีการอนุมัติถูกต้องครบถ้วน	✓			
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตาม ขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	เอกสารการปฏิบัติงาน PM/WI ล้าสมัย ซึ่งทาง ESG ทราบและกำลังอยู่ในขั้นตอนการการแก้ไข อ้างอิงข้อ (1)	✓			
4.3	การระบุสถานะของเอกสารปัจจุบัน/การใช้เอกสาร ถูกต้องหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจการใช้ Form List (FM-CTR-26) มีการเรียกใช้ FM-CTR-26 (02) ซึ่งถูกต้องตรงกับปัจจุบัน	✓			
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	มีการควบคุมเอกสารโดยเรียกใช้จาก MSC Portal เท่านั้น	✓			
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.3	ไม่มีเอกสารภายนอก	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล วันที่ 8/11/2013



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	PM-CTR-10,11			
แผนกที่ตรวจ	ESG-Marketing/ Admin.	Reference Doc :	PM-ESG-01,02,04,05 WI-ESG-02-03	วันที่ Audit	8/11/2013
(Auditee) คุณกฤษณะ, คุณณภาพร, คุณพิมพ์พร, คุณสุนิรัตน์		Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	ESG มีการจัดทำ Form List ทางทีม Admin ซึ่งคุณพิมพ์พร เป็นผู้จัดทำ	✓			
5.2	การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	4.2.4	จากการสุ่มตรวจ Form List (FM-CTR-26) พบว่าไม่มีการระบุบันทึก Form List (FM-CTR-26) และการอนุมัติเอกสารไม่มีการระบุวันที่			✓	IQA แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้อง คือการใช้แบบฟอร์มทุกครั้งต้องมีการระบุข้อมูลให้ครบถ้วน
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	4.2.4	สุ่มตรวจใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27) ล่าสุดวันที่ 10/01/13 พบว่ามีการขออนุมัติทำลายบันทึกถูกต้องตามที่ระบุ	✓			
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	ฝ่าย ESG กำหนดเป้าหมาย KPI 2 ข้อ คือ 1.ความสามารถในการเปิดบิลให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส ไม่น้อยกว่า 80% และ 2.การเปิดเอกสารรับคืนสินค้า (Return Goods Authorization, RGA) ต้องไม่เกิน 10% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด	✓			
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	5.4.1	มีการกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับนโยบายบริษัท อ้างอิงตามข้อ 6	✓			
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	5.5.3	ESG มีการสื่อสาร KPI โดยมีการติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และมีลายเซ็นของคุณอริรัตน์ (VP) กำกับในเอกสารด้วย	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3, 8.5.3	จากการสุ่มตรวจ KPI พบว่าสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายทุกเดือน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล วันที่ 8/11/2013



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	PM-CTR-10,11			
แผนกที่ถูกรวบรวม	ESG-Marketing/ Admin.	Reference Doc :	PM-ESG-01,02,04,05 WI-ESG-02-03	วันที่ Audit	8/11/2013
(Auditee) คุณกฤษณะ, คุณณภาพร, คุณพิมพ์พร, คุณสุนิรัตน์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล	

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1	ทีม Marketing มีบุคลากร 2 คน อยู่ระหว่างการจัดหาเพิ่มอีก 1 คน ส่วนทีม Admin มีบุคลากร 7 คน ซึ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	✓			
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่	6.2.1	บุคลากรมีความรู้ความสามารถตรงตามที่กำหนด อ้างอิงจาก Job Description ของแต่ละตำแหน่งที่กำหนด	✓			
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่/ อย่างไร	6.2.1	อ้างอิงตาม Job Description	✓			
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร	6.2.2	ยังไม่พบปัญหา แต่ทั้งนี้ทาง Marketing และ Admin มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	6.2.2	จากการสอบถามคุณกฤษณะ แจ้งว่ามีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า	7.1	ไม่มีการกำหนดแผน ซึ่งทีม Marketing จะดำเนินการตามคำร้องขอจาก Sales โดยการรับ Request ผ่าน e-mail ส่วนทีม Admin จะรับเอกสารชุดแบบฟอร์มสั่งซื้อแล้วจึงดำเนินการต่อ	✓			
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	7.2	ทีม Marketing ลูกค้าคือทีม Sales จะมีการตรวจสอบคำร้องขอใน e-mail ก่อนดำเนินการทุกครั้ง ส่วนทีม Admin ลูกค้าคือทีม Sales เช่นกัน โดยก่อนการเปิด PO จะมีการตรวจสอบเช็คความถูกต้องของเอกสารก่อนทุกครั้ง	✓			
16	การดำเนินการกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	7.5.2	สุ่มตรวจการเปิด Sales Order โดยคุณสุนิรัตน์ ลูกค้า อนาคตประกันภัยในระบบ DMAS Order no.1300163285 พบว่าดำเนินการถูกต้อง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่ 8/11/2013



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	PM-CTR-10,11		
แผนกที่ถูกรวบรวม	ESG-Marketing/ Admin.	Reference Doc :	PM-ESG-01,02,04,05 WI-ESG-02-03	วันที่ Audit
(Auditee) คุณกฤษณะ, คุณณภาพร, คุณพิมพ์พร, คุณสุนิรัตน์		Requirement :	ISO9001 : 2008	8/11/2013
			ผู้เตรียม Check List	คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์/ เอกสารหรือบันทึกการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.3	ผู้ตรวจฯ ไม่จัดเก็บเอกสาร พบว่าไม่มีการชี้แจงเอกสารที่ชัดเจน มีการชี้แจงลูกค้าเพื่อให้เรียกใช้เอกสารอย่างชัดเจน	✓			
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้แจงอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ของลูกค้า				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	ทีม Admin การวิเคราะห์ข้อมูลจาก KPI และมีการประเมินผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วง ทุกเดือน ผู้ตรวจฯ ประเมินเดือน ก.ค.13 พบว่าดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน	✓			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างไร	8.2.3	ทีม Marketing มีปัญหาเรื่องการรับคำร้องขอจากทีม Sales เรื่องการระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งต้องมีการสอบถามซ้ำ ส่วนหน่วยงาน Admin. ยังไม่พบปัญหาเกิดขึ้น			✓	IQA แนะนำให้ Marketing หาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เหมาะสม เพิ่มเติมจากการ Training พนักงานใหม่

ผู้ตรวจ (Auditor)	คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล	วันที่	8/11/2013
-------------------	------------------------------------	--------	-----------