



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	พนักงานทราบและสามารถตอบนโยบายคุณภาพของบริษัทได้ คือ	✓			
			"ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	พนักงานทราบ KPI คือ	✓			
			1.ควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินจำนวน 4 ราย/คน/เดิ				
			2.เปิด RGA ต้องไม่เกิน 3% ของจำนวนบิลที่เปิดทั้งหมด ต่อทีม/เดือน				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ	5.4.1	คุณหนึ่งฤทัยแจ้งเดือน ก.พ. ปฏิบัติตาม KPI ได้ดังนี้	✓			ข้อเสนอนะ
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		1. ทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ในเดิ				1. ใบสรุปผล KPI แต่ละเดือน ควรเพิ่ม
	หน่วยงาน)		ก.พ. กำหนด ไว้ไม่เกิน 28 ราย ซึ่งทีม Hardware ทำได้ 5 ราย				ช่องผู้จัดทำเอกสาร และผู้อนุมัติ
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		2. เปิด RGA ในเดือน ก.พ. ได้ 4.9% ซึ่งเกินจากเป้าหมายที่กำหนดไว้				2, ใบสรุปผลสาเหตุที่ไม่สามารถทำได้
	และแนวทางแก้ไขปัญหอย่างไร		ต้องไม่เกิน 3% Sales แจ้งว่าสาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมายเนื่องจาก				ตามเป้าหมายที่กำหนด และแนวทาง
			มีการยกเลิกเปลี่ยนบิลจากปีที่แล้วเนื่องจากลูกค้าไม่รับบิลข้ามเดือน				แก้ไข ควรเพิ่มหัวเรื่องให้ชัดเจนว่าเป็นKPI
							เรื่องอะไร และเป็นเอกสารของเดือนใด

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556

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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุณีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร	5.5.3	Mail, ติดบอร์ด และประชุม	√			ข้อเสนอนะ
							ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารไว้ที่ Portal
							ของแผนก OSG ด้วยเพื่อความสะดวก
							ในการดูข้อมูล และให้ Admin Mail แจ้ง
							พนักงานทุกครั้งที่มีการ Update Portal
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)	5.5.3	พนักงานเข้าไปดูใน Portal ได้ถูกต้อง	√			
							ข้อเสนอนะ
6	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09 4.2.3	Sales ไม่ทราบ เนื่องจากไม่เคยปฏิบัติ			√	ได้อธิบายให้ Auditee ทราบการควบคุมเอกสารภายใน PM-CTR-09 เพื่อปฏิบัติได้
							ถูกต้องว่าผู้ร้องขอต้องกรอกแบบฟอร์ม
							PM-CTR-22 ส่งให้ผู้มีอำนาจพิจารณา
							อนุมัติ และส่งให้ DCO ดำเนินการต่อไป

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc :

PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสาร	PM-CTR-06	Sales ทราบว่ามี และสามารถหยิบ Form List ของแผนกได้ถูกต้อง	✓			
	ภายนอกหรือไม่(ขอ ดู Form List(FM-CTR-26) และ	4.2.3	และมีการจัดเก็บในระบบ Sales Pro และ Drive O ของแต่ละทีม				
	ทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก(FM-CTR-25) ดู	4.2.4	ซึ่งกำหนดวิธีทำลายโดยการ Delete ตามเวลาที่กำหนดใน Form List				
	วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก						
							ข้อเสนอนะ
8	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน	PM-CTR-01	Sales แจ้งเคยพบสินค้ามีปัญหาซึ่งจะส่งให้ Marketing ทำเคลม			✓	ได้อธิบายวิธีการปฏิบัติให้ Sales ทราบ
	ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด	8.3	และเคยพบเหตุการณ์เมื่อปี 2555 ทาง Logistic ลืมส่ง Printer ให้ลูกค้า				และเข้าใจแล้ว เมื่อพบปัญหาผลิตภัณฑ์
	มีวิธีการดำเนินการอย่างไร		บริษัท โตโยต้า โกเซ ได้นำส่ง Invoice ให้ลูกค้าเท่านั้น				หรือบริการบกพร่องต้องทำการแจ้งให้
							ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยการออกเอกสาร
							NC Product หรือ NC Service ส่งให้
							ผู้จัดการขึ้นไปอนุมัติ และส่งให้ QMR
							พิจารณาและดำเนินการต่อไปตาม
							กระบวนการ เพื่อให้ปัญหาถูกแก้ไข
							อย่างเป็นระบบ

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556

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

แผนกที่ถูกตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุรีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	กรณีพบแนวโน้มของปัญหา หรือพบปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือบริษัท ท่านจะดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04 8.5.2, 8.5.3	พนักงานไม่ทราบ			✓	ข้อเสนอแนะ แจ้งให้ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนกลางของบริษัทใน PM-CTR-04 กรณีพบแนวโน้มของปัญหา แต่ยังไม่เป็น ปัญหาให้ทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยการออก PAR หรือกรณีพบปัญหา ที่เกิดขึ้นแล้วให้ทำการออกเอกสาร CAR เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ
10	กรณีที่ท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธี ดำเนินการอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจ	PM-CTR-04	Sales แจ้งลูกค้าบริษัท ลีอศบิท เคยโทรมาร้องเรียนเรื่องการขนส่ง คือ ทาง HPr มีการขนส่งเครื่องตัวใหญ่ซึ่งเครื่องหนักมากแต่มีผู้ขนส่ง 2 คน จึงขนไม่ไหว Sales จึงขอโทษลูกค้า และได้รบกวนลูกค้าขอแรง ช่วยขนเครื่องเนื่องจาก Sales กับลูกค้าสนิทกัน และ Sales ได้แจ้งให้ ทาง Marketing ทราบ เพื่อให้ทาง HP ทราบในเหตุการณ์นี้ด้วย	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	ท่านสามารถรับความต้องการจากลูกค้าได้ทางใดบ้าง	PM-OSG-01	ทาง e-Mail, โทรศัพท์, Fax และจะทำ Quotation ในระบบ Sales Pro	✓			
	และบันทึกความต้องการของลูกค้าที่ไหน						
12	ให้อธิบายขั้นตอนการรับ Order จากลูกค้า	PM-OSG-01	Sales ยกตัวอย่างการรับ Order ทาง e-mail ของบริษัท คราทอส			✓	ข้อเสนอแนะ
			โทรเคียวเมนต์ จำกัด ซึ่งลูกค้าขอสั่งซื้อ Printer Epson				พนักงานขายทุกคนควรทราบระดับการ
			- ส่ง Mail ถึง Marketing เพื่อเช็คว่ามีสินค้าหรือไม่ และเช็คราคา				อนุมัติใน Quotation ในระบบ Sales Pro
			- เช็ค Credit ก่อนทำ Quotation				เพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงิน
			- ทำ Quotation ในระบบ Sales Pro เลขที่ 320 /10193 /2013				ที่ถูกต้องโดยการศึกษาคำขอเพิ่มเติม
			ซึ่งระบบจะส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติตามที่กำหนดใน Sale Pro				ใน WI-OSG-01
			จากการสอบถาม Sales เกี่ยวกับการอนุมัติวงเงินระดับ Manager				
			พนักงานขายแต่ละคนไม่ทราบข้อมูลชัดเจน และตอบไม่เหมือนกัน				
			เนื่องจากระบบ Sales Pro จะวิ่งไปตาม Flow ผู้มีอำนาจอนุมัติเอง				
13	ท่านสามารถดูจำนวนสินค้าในคลังสินค้าได้จากที่ไหน	PM-OSG-01	Sales แจ้งในกลุ่ม Hardware จะไม่เก็บ Stock สินค้าไว้มาก	✓			
	และมีวิธีการตรวจสอบดูอย่างไร ว่าสินค้ามีเพียงพอ		ซึ่งทาง Marketing จะส่ง e-mail แจ้งข้อมูลสินค้าในคลังคงเหลือ				
	สำหรับการเปิด Order หรือไม่		ให้ Sales ทราบข้อมูลทุกวัน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุรีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	กรณีสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อไม่มีใน stock ต้องทำการสั่งซื้อเป็น by order ท่านจะมีวิธีดำเนินการรับความต้องการจากลูกค้าอย่างไร	PM-OSG-01	e-mail สอบถาม Marketing เพื่อขอราคา และระยะเวลาในการสั่งซื้อ และให้ลูกค้าเซ็นยืนยันการสั่งซื้อในใบเสนอราคา หรือ PO ของลูกค้า	√			
15	การสั่งซื้อสินค้า by Order ต้องจัดทำเอกสารอะไร	PM-OSG-01	1. จัดทำแบบฟอร์ม Request for Presale (FM-CTR-02) แนบใบ PO ของลูกค้า หรือ ใบเสนอราคาที่มีลายเซ็นยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้า	√			
	ส่งให้ใครดำเนินการ และจะต้องเปิด Invoice ภายในกี่วัน	WI-OSG-04	หลังจากที่สินค้าเข้าแล้ว				
			ส่ง e-mail ถึง Marketing และ CC: หัวหน้า				
			2. เมื่อสินค้าเข้าจะเปิด Sale Order ภายใน 3 วันทำการ				
16	Project Sales คืออะไร และต้องดำเนินการจัดทำที่ไหน (ขอตัวอย่าง)	PM-OSG-01	1. Project Sales คือ การขายสินค้าจำนวนมาก ๆ และขอราคาพิเศษ	√			
			มีกำหนดยื่นราคา 30 วัน ทางแผนกฯ มีกำหนดราคาขายขั้นต่ำ ดังนี้				
			HP Printer 50,000 ขึ้นไป และ Epson Printer 100,000 บาทขึ้นไป				
			ส่วน Brand อื่นๆ ไม่ได้ขายบ่อย ซึ่งถ้าลูกค้ามีการสั่งซื้อ Brand อื่นๆ				
			จะขอราคาเป็น case by case				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ถูกตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
			2. Sales จะกรอกแบบฟอร์ม Project Register และ Tender Price Request ซึ่งอยู่ใน Drive O ของทาง Marketing และส่ง e-mail ให้กับทาง Marketing CC:หัวหน้า				
			3. Marketing จะติดต่อกับ Supplier เพื่อขอราคาพิเศษ ถ้าได้หรือไม่ ราคาพิเศษจะ e-mail แจ้ง Sales เพื่อดำเนินการต่อไป				
17	มีวิธีการตรวจสอบประวัติ Credit ของลูกค้าก่อนเปิด Sales Order อย่างไร (ทั้งลูกค้าใหม่ และเก่า)	PM-OSG-01 WI-OSG-01	1. ลูกค้าเดิมจะตรวจสอบข้อมูลเครดิตว่ามีวงเงินเพียงพอหรือไม่ ถ้ามีไม่เพียงพอให้ทำการขออนุมัติวงเงินเพิ่มผ่านทางระบบ Workflow 2. หากเป็นลูกค้า Nonmove คือขาดการซื้อขายเกิน 6 เดือน Sales จะทราบ Status ลูกค้าได้โดยการดูข้อมูลลูกค้าในระบบ DMAS จะใช้ Status A (Active) หรือ I (Inactive) ซึ่งระบุเหตุผลว่า Nonmove จะต้องตรวจสอบชื่อ, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ ว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องจะส่งเรื่องขอแก้ไขผ่านทางระบบ Workflow ให้แผนกเครดิต เป็นผู้ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้อง Sales แจ้งการส่งเรื่องแก้ไขในระบบ Workflow ไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าแผนก			✓	ข้อเสนอนะ 1.ฝ่ายขายควรหาวิธีตรวจสอบสถานะลูกค้าว่า Nonmove 6 เดือน ตามความหมายที่แผนก OSG กำหนดไว้หรือไม่ เนื่องจากข้อมูลลูกค้าในระบบ DMAS ที่ Sales ใช้ดู Status นั้น ทางแผนกเครดิตกำหนดเวลาไว้ที่ 12 เดือน และระบบจะทำการ Lock I Nonmove โดยอัตโนมัติ

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
			3. หากไม่มี Code ลูกค้าในระบบ จะต้องขอเปิด Code ลูกค้าใหม่ก่อน				2. ควร Revise PM-OSG-01
			สั่งซื้อสินค้า โดยขออนุมัติเปิด Code ผ่านทางระบบ Workflow				ข้อ 6.3.1.3 เกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อ-ที่อยู่
							ของลูกค้า หรือเปลี่ยนวัน-สถานที่วางบิล
							รับเช็ค เนื่องจากข้อมูลใน PM ไม่ตรงกับ
							การปฏิบัติงานจริง คือ ผู้ร้องขอสามารถ
							ส่งข้อมูลในระบบ Workflow ให้แผนก
							สินเชื่อได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านการ
							อนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อน เนื่องจากเป็นงาน
							ของแผนกเครดิตจะเป็นผู้ตรวจสอบให้
18	กรณีลูกค้ายกเลิกสินค้า by Order พนักงานขาย	WI-OSG-04	Sales แจ้งยังไม่เคยเจอกรณีนี้ แต่ถ้าพบเหตุการณ์นี้จะปฏิบัติดังนี้	✓			
	จะต้องแจ้งใคร และต้องแก้ไขปัญหาย่างไรต่อไป		- กรณีสินค้ายังไม่เข้าและลูกค้าต้องการยกเลิกการสั่งซื้อ จะสอบถาม				
			เหตุผลก่อนว่าควรจะยกเลิกให้หรือไม่ การยกเลิกการสั่งซื้อ ให้ Reply				
			Mail ที่ขอสั่งซื้อส่งให้กับ Marketing เพื่อขอยกเลิกการสั่งซื้อ พร้อม				
			แจ้งเลขที่ Order และเหตุผลการขอยกเลิก				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุรีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
			- กรณีสินค้าเข้าแล้วถ้าลูกค้าต้องการยกเลิกการสั่งซื้อจะไม่สามารถยกเลิกได้เนื่องจากลูกค้าได้เซ็นยืนยันการสั่งซื้อแล้ว ซึ่ง Sales จะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ เว้นแต่ว่าเป็นความผิดพลาดของ Sales เอง จึงจะทำการยกเลิกการสั่งซื้อให้ ซึ่ง Sales จะต้องพยายามขายสินค้าที่รับคิ				
			นี้ให้กับลูกค้ารายอื่นให้ได้				
19	ท่านสามารถติดตามการส่งมอบสินค้าของทีมงานจัดส่งได้จากที่ใด (ช่วยเปิดให้ดู)	PM-OSG-01	คุณสายสุรีย์ (Admin) แจ้งว่าสามารถติดตามการส่งมอบได้ที่ DTB Program จะมีการตรวจสอบกรณีลูกค้าโทรมาสอบถาม	✓			
20	ให้อธิบายขั้นตอนการเคลมสินค้าประเภท Printer ทั้งกรณีภายใน 7 วัน และหลัง 7 วัน (ขอ ดู FM-IWM-09)	PM-OSG-01 WI-OSG-04	- Sales แจ้งการรับเคลมจากลูกค้าทั้งกรณีก่อน 7 วัน และหลัง 7 วัน จะมีขั้นตอนปฏิบัติเหมือนกัน คือเมื่อรับเรื่องจากลูกค้าแล้วจะแจ้ง Marketing เพื่อหาวิธีแก้ไขเบื้องต้นก่อน ถ้าแก้ไขปัญหไม่ได้จึงจะส่งเคลม โดย Admin จะทำเคลมในระบบ DMAS และ Mail แจ้งเลขที่เคลมให้แผนกเคลมรับทราบ พร้อมกับ Invoice ที่ส่งเคลม	✓			
			- ตรวจเช็ควันที่ได้สินค้าเคลมกับ Marketing ซึ่งใช้เวลาประมาณ 15				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุนีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
21	ท่านทราบหรือไม่ว่าผลการตรวจ ISO ครั้งที่ 2 /2555	6.3	Revise เรื่องการเข้าโปรแกรมเคลม ซึ่งมีการดำเนินการแก้ไขใน PM แ	√			
	ทาง IQA แนะนำให้ Revise PM-OSG-01 เรื่องอะไร						
	และดำเนินการแก้ไขหรือยัง						
22	ท่านทราบหรือไม่ว่าผลการตรวจ ISO ครั้งที่ 2 /2555	6.3	Sales ทราบว่าได้ CAR เรื่องการสื่อสารภายในแผนกเกี่ยวกับ KPI	√			
	ทางแผนกได้รับ CAR เรื่องใด		ที่ติดบอร์ด และได้ปิด CAR เรียบร้อยแล้ว				
23	การเปิด Invoice เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตจาก	WI-OSG-04	คุณสายสุนีย์ (Admin) ไม่ทราบ เนื่องจากในทีมขายสินค้าเป็นเงื่อนไข			√	ข้อเสนอนะ
	ลูกค้า มีวิธีดำเนินการที่วิธี อะไรบ้าง		CASH และ Credit เท่านั้น				ได้แจ้งวิธีการเปิด Invoice เรียกเก็บค่า
							ธรรมเนียมจากลูกค้า สามารถดำเนินการ
							ได้ 2 วิธี คือ
							1. เปิด Invoice รวมกับค่าสินค้า /บริการ
							2. เปิด Invoice แยกต่างหากกับค่าสินค้า /
							บริการ

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556



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

แผนกที่ถูกตรวจ

OSG Hardware

Reference Doc : PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09 วันที่ Audit

14/3/2556

(Auditee) คุณสายสุณีย์ ยงเพชร, คุณหนึ่งฤทัย ศรีละม้าย, คุณสวัสดิ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
24	การทำ RGA เพื่อเปลี่ยน Invoice ใหม่ ท่านจะระบุเงื่อนไขการชำระเงินใน Sales Order ใบใหม่อย่างไร หากเงื่อนไขการชำระเงินในการขายสินค้าครั้งนี้ยังเหมือนเดิม	WI-OSG-04	คุณสายสุณีย์ (Admin) และคุณหนึ่งฤทัย (Sales) แจ้งว่าการเปิด Invoice ใบใหม่แทน Invoice ใบเดิมที่ทำ RGA จะระบุ Credit Term ตามข้อมูลใน Master ของลูกค้ารายนั้น แต่ปัจจุบันยังไม่มีกรณีทำ RGA เปลี่ยน Invoice ใบใหม่			✓	ข้อเสนอนะ
							ได้แนะนำให้พนักงานศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมใน
							WI-OSG-04 ว่าการเปิด Sales Order
							ใบใหม่ให้นับ due ต่อจาก Invoice ใบเดิม
							เช่น Invoice เดิมมี Payment Term เป็น
							Net30 หลังจากนั้นอีก 10 วันลูกค้าขอเปลี่ยน
							Invoice ใหม่ Sales Order ใบใหม่ ต้องเลือก
							Payment Term เป็น Net20 แต่ทั้งนี้
							ทางแผนกควรหาข้อสรุปเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และ Updat ใน
							WI-OSG-04

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556

FM-CTR-12 (01)