



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

ครั้งที่	1/2556	WI-CTR-01,02,03
แผนกที่ถูกต้อง	MSS-License	Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG-1 วันที่ Audit 22/2/2556
(Auditee)	คุณวราภรณ์นิมิต, คุณอังสนา, คุณศศิฎญา	Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ , คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่ อย่างไร	Req. 5.3	คุณวรรณวิมลสามารถตอบได้ว่า " ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ ได้อย่างไร	Req. 5.3	- สั่งซื้อได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า - ส่งของได้ตรงเวลาที่กำหนด - อัปเดตข้อมูลด้าน Software อย่างสม่ำเสมอ	✓			
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานหรือไม่/อย่างไร	Req 5.4.1	KPI มี 3 ข้อ ดังนี้	✓			
		Req 5.4.2	- ทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับ เอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย เป้าหมาย 90% - ส่งมอบสินค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ลูกค้าไม่ต่ำกว่า 90% - ลดความผิดพลาดการยกเลิก PO เป้าหมาย 0%				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าไม่ท่าน มีวิธีการแก้ไขอย่างไร	Req 8.2.3	- สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดทุกข้อ	✓			
		Req 8.4					

22/2/2556



Tel. 7262555, 7262828   Fax 7262630-9

ครั้งที่	1/2556	WI-CTR-01,02,03
แผนกที่ถูกรวบรวม	MSS-License	Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG- วันที่ Audit 22/2/2556
(Auditee)	คุณวรวรรณวิมล, คุณอังสนา, คุณศศิฎญา	Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมถึงข่าวสารอื่น ๆ ได้อย่างไร	Req 5.3 Req 5.5.3	- สื่อสารผ่าน e-mail และการพูดคุยภายในส่วนงานที่รับผิดชอบ	✓			
6	กรณีมีพนักงานเข้าใหม่จะมีการสื่อสารให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพอย่างไร	Req 4.2.3	- สื่อสารผ่าน e-mail และพนักงานทราบจากการอบรมพนักงานใหม่	✓			
7	ท่านสามารถเรียกใช้เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานได้อย่างไร	PM-CTR-09	- ดูได้ที่ MSC Portal เท่านั้น	✓			
8	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	- ประชุมภายใน แก้ไขเอกสารและทำ Request ส่งให้ DCO ดำเนินการ	✓			
9	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่/อย่างไร	Req 4.2.3 Req 4.2.4 FM-CTR-26 PM-CTR-06	- เอกสารควบคุมโดย MSC Portal ส่วนบันทึกควบคุมโดย Form List			✓	- ควรมีการจัดเก็บ Form List ให้สามารถหยิบใช้ได้ง่าย ได้สะดวก เช่น เก็บในแฟ้มของหน่วยงาน

22/2/2556



# 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

WI-CTR-01,02,03

แผนกที่ถูกตรวจ

MSS-License

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG- วันที่ Audit

22/2/2556

(Auditee)

คุณวรรณวิมล, คุณอังสนา, คุณศรีบุญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนการขออนุมัติทำลายบันทึกหรือไม่	PM-CTR-06	- มีการขออนุมัติทำลายบันทึกตามขั้นตอนที่กำหนด	/			
11	หน่วยงานของท่านมีการทำลายบันทึกถูกต้องตามที่ระบุใน Form List (FM-CTR-26) หรือไม่/อย่างไร	PM-CTR-06	- สุ่มตรวจแบบฟอร์มประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วง ประจำปี 2555 พบว่า ไม่มีการลงนามอนุมัติของผู้มีอำนาจ			/	- แบบฟอร์มทุกฉบับที่มีชื่อของการลงนาม ต้องมีการลงนามให้ครบถ้วน
12	หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร เมื่อพบผลิตภัณฑ์ หรือการบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	PM-CTR-01	- เคยพบปัญหาด้านการบริการ คือ ลูกค้าเข้าใช้งานใน Software ไม่ได้ ทางหน่วยงานก็จะแจ้งให้ลูกค้าเข้าไปดูวิธีการใช้งานในเว็บไซต์ กรณีนี้ ยังพบว่าไม่สามารถเข้าใช้งานได้ จะแจ้งให้ลูกค้าติดต่อ Microsoft	/			
13	กรณีพบแนวโน้มของปัญหาหรือพบปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ท่านต้องดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	- เบื้องสาเหตุของปัญหาก่อนว่าเกิดจากอะไร และหน่วยงานไหน หลังจากนั้นจะทำการกรอกแบบฟอร์ม CAR หรือ PAR แต่พนักงานยัง สับสนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องออกแบบฟอร์มตัวใด ระหว่าง CAR หรือ PAR			/	- แนะนำเพิ่มเติม กรณีพบแนวโน้มของปัญหาให้ ออกเอกสาร PAR กรณีพบปัญหาเกิดขึ้นแล้วให้ ออกเอกสาร CAR
14	หน่วยงานของท่านเคยได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ / ถ้าเคยมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	- เคยได้รับการร้องเรียนจาก IQA เรื่องการสรุปผล KPI ไม่ครบตามที่กำหนด ปัจจุบันได้ปิด CAR เรียบร้อยแล้ว (ประกาศ 17/1/2556)	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

22/2/2556

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-CTR-01,02,03

แผนกที่ถูกตรวจ

MSS-License

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG-1 วันที่ Audit

22/2/2556

(Auditee)

คุณวรรณวิมล, คุณอังสนา, คุณศรีบุญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	ในการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย ใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสั่งซื้อ / มีการจัดทำแผนการสั่งซื้อหรือไม่อย่างไร ขอดูหลักฐาน	PM-CTR-10	- คุณวรรณวิมลเป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนแผนการสั่งซื้อจัดทำโดย GM	/			
16	การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย มีการกำหนดระดับการอนุมัติไว้หรือไม่/ ขอสุ่มตรวจสอบระดับการอนุมัติ	PM-CTR-10	- สุ่มตรวจสอบการอนุมัติ PO 13-00001977 ในโปรแกรม DMAS พบว่ามีการอนุมัติตามขั้นตอนถูกต้อง	/			
17	กรณีลูกค้ายกเลิกการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ต้องทำอะไร ขอดูหลักฐาน	PM-CTR-10	- แจ้งยกเลิกการสั่งซื้อไปที่ Microsoft โดยระบุเหตุผลในการขอยกเลิกของลูกค้า พร้อมแนบ e-mail การขอยกเลิกของลูกค้า	/			
18	เคยมีเหตุการณ์ กรณีโอนเงินให้ผู้ขายเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ได้ครบตามการสั่งซื้อหรือไม่/ ขอดูหลักฐาน	PM-CTR-10	- ไม่เคยมีเหตุการณ์นี้เกิดขึ้น	/			
19	เอกสารที่ต้องใช้ในการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการมีอะไรบ้าง/ ขอสุ่มดูเอกสารการสั่งซื้อที่ผ่านมาว่าครบหรือไม่	PM-CTR-10	- มีใบขอซื้อ (FM-ESG-01) และ PO ของลูกค้า ครบถ้วน	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

22/2/2556



# 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

WI-CTR-01,02,03

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-License

Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG-1 วันที่ Audit

22/2/2556

(Auditee) คุณวรรณวิมล, คุณอังสนา, คุณศรัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายอย่างไร (ขอหลักฐานการคัดเลือกผู้ขาย)	PM-CTR-11	- กรณีผู้ขายมีรายเดียว เช่น Microsoft จะไม่ทำการคัดเลือก ส่วนผู้ขายที่มี 2 รายขึ้นไป เช่น Ingram, Value จะใช้วิธีเปรียบเทียบราคาหรือโปรโมชัน โดยจะเลือกที่ราคาต่ำสุด (ดูข้อมูลการเปรียบเทียบจาก Excel และ e-mail โปรโมชันของผู้ขาย)	/			
21	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผู้ขายหรือไม่/ ถ้ามี ความถี่ในการประเมินกำหนดไว้เท่าใด/ ขอหลักฐานการประเมิน	PM-CTR-11	- มีการประเมินทุกเดือน อ้างอิงจากแบบฟอร์มการประเมินผู้ขาย/ ผู้รับจ้างช่วง (FM-CTR-42) ปี 2555/ 2556	/			
22	กรณีมีการประเมินผู้ขาย มีการนำผลการประเมินที่ได้ไปวิเคราะห์หรือไม่ อย่างไร	PM-CTR-11	- มีการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นคะแนน กรณีพบว่าคะแนนประเมินลดลง จะโทรแจ้งให้ผู้ขายทราบ	/			
23	การออกไปสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ จะกระทำเมื่อใด/ ใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ	WI-CTR-02	- เมื่อได้รับแบบฟอร์มใบขอซื้อสินค้าที่ผ่านการอนุมัติแล้วจากฝ่ายขาย และ PO ลูกค้า	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

22/2/2556



Tel. 7262555, 7262828   Fax 7262630-9

ครั้งที่	1/2556	WI-CTR-01,02,03
แผนกที่ถูกต้อง	MSS-License	Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG-1 วันที่ Audit 22/2/2556
(Auditee)	คุณวราภรณ์วิมล, คุณอังสนา, คุณศศิฎญา	Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ , คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
24	การคำนวณราคาสินค้าหรือบริการ เพื่อออกไปสั่งซื้อ PO กรณีสินค้าต่างประเทศ มีวิธีการอย่างไร/ มีการทบทวนวิธีการดังกล่าวบ้างหรือไม่	WI-CTR-02	- การคำนวณราคาจะใช้ Rate Forward เพื่อทำการออก PO ในระบบ DMAS / ส่วนการทบทวนราคา จะทำการโหลดข้อมูลจาก Microsoft เดือนละครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อัปเดต	/			
25	กรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าจากหน่วยงานของท่าน ท่านมีขั้นตอนการทบทวนความสามารถในการขายหรือไม่	PM-MSS-01	- สินค้าของหน่วยงานเป็น License และเป็น By Oder กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตข้อมูล ทางฝ่ายขายจะแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง	/			
26	กรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้า แต่สินค้าไม่พอจ่ายต้องดำเนินการอย่างไร	PM-MSS-01	- ไม่เคยมีกรณีสินค้าไม่พอจ่าย แต่มีกรณีสินค้าจัดส่งล่าช้า ทางฝ่ายขายก็จะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบ	/			
27	การกำหนดราคาขายสินค้า มีเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่/ อย่างไร	PM-MSS-01	- มีการกำหนด % Mark up เป็น Level โดย GM เป็นผู้กำหนด	/			
28	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าหลังจากที่รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว ต้องดำเนินการอย่างไร มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่	PM-MSS-01	- ฝ่ายขายจะทำการต่อรองกับลูกค้า และทำการ Revise Quotation ส่งให้ลูกค้าใหม่	/			
	ขอข้อมูลเพิ่มเติม						

22/2/2556



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

ครั้งที่	1/2556	WI-CTR-01,02,03
แผนกที่ถูกรวบรวม	MSS-License	Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG- วันที่ Audit 22/2/2556
(Auditee)	คุณวราภรณ์วิมล, คุณอังสนา, คุณศศิฎญา	Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
29	กรณีสินค้า Promotion มีวิธีการขายที่แตกต่างจากสินค้าปกติหรือไม่/ มีเอกสารอะไรเกี่ยวข้องบ้าง	PM-MSS-01	- เช่นเดียวกันกับการขายปกติ โดยจะมีแจ้งให้ลูกค้าทราบโปรโมชันทุกครั้งและทางผู้ขายก็จะทำการ Public ข้อมูลโปรโมชันในเว็บไซต์เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าไปดูได้ด้วย (www.microsoft.com/th)	✓			
30	ราคาขายสินค้าของหน่วยงานท่าน มีการกำหนดระยะเวลาในการทบทวนหรือไม่/ อย่างไร	PM-MSS-02	- กำหนดตาม Period ของผู้ขาย โดย Admin จะทำการดาวน์โหลดราคาใหม่ก่อนหมด Period 1 สัปดาห์ (อ้างอิง www.microsoft.com/th)	✓			
31	กรณีลูกค้าใหม่ต้องการสั่งซื้อสินค้าจากท่าน ท่านต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง	PM-MSS-02	- ตรวจสอบข้อมูลลูกค้า แล้วทำ WF ขอเครดิตให้กับลูกค้า โดยร้องขอไปที่หน่วยงานสินเชื่อ (ส่งเลขที่เอกสาร 1300021 พบว่าการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน)	✓			
32	กรณี Credit Term หรือ Credit Limit ของลูกค้าไม่เพียงพอต่อการสั่งซื้อสินค้า ท่านต้องดำเนินการอย่างไร/ ขอหลักฐานการดำเนินการที่ผ่านมา	PM-MSS-02	- ทำการขออนุมัติ Special credit ให้กับลูกค้า (ส่งเลขที่เอกสาร 1300511 พบว่าการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน)	✓			

22/2/2556



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

ครั้งที่	1/2556	WI-CTR-01,02,03
แผนกที่ถูกรว	MSS-License	Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09,10,11PM-MSS-01,02,WI-SIG-1 วันที่ Audit 22/2/2556
(Auditee)	คุณวรรณวิมล, คุณอังสนา, คุณศรัญญา	Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ , คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
33	การขายสินค้าของท่านมีเงื่อนไขต้องทำสัญญาหรือไม่/ ถ้ามี ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร/ เคยมีเหตุการณ์ลูกค้าไม่ยอมทำสัญญาหรือไม่อย่างไร	PM-MSS-02	- มีการทำสัญญาเป็นบางกรณี เช่น ทำสัญญา 3 ฝ่าย ระหว่าง ลูกค้า MSC และผู้ขาย, กรณี 2 ฝ่าย ระหว่างลูกค้ากับ MSC (สุ่มตรวจสัญญา MBA/MBSA No.U6570671/ Assesment no. E5815006 พบว่าการดำเนินการทำสัญญาถูกต้อง)	✓			
34	กรณีมีการทำสัญญา ท่านมีการตรวจสอบการอนุมัติสัญญาของลูกค้าหรือไม่ว่าการลงนามอนุมัติถูกต้อง	PM-MSS-02	- มีการสุ่มตรวจสอบการอนุมัติ (สุ่มตรวจสัญญาเข้า-ใช้ Microsoft License no. MH008/2555/ทรัพยากรบุคคล ลงวันที่ 21/3/2555 พบว่าสัญญาดำเนินการอนุมัติถูกต้อง)	✓			
35	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข Invoice ใครเป็นผู้รับผิดชอบ/ และมีการดำเนินการอย่างไร ขอดูหลักฐาน	PM-MSS-02	- คุณศรัณญาเป็นผู้รับผิดชอบ โดยการนำ RGA เปลี่ยนบิลภายใน 3 วัน พร้อมทั้งระบุเหตุผลในการยกเลิก และ comment ให้ทีมจัดส่งทราบ (สุ่ม Order no. 13-26412 RGA no. 825 เปลี่ยนเป็น Order no. 13-27587 พบว่ามีการดำเนินการถูกต้อง)	✓			
36	หน่วยงานของท่านมีการสรุปผลการดำเนินงานหรือไม่/ มีการวิเคราะห์หรือประมวลผลการดำเนินงานหรือไม่	PM-MSS-02	- มีการจัดทำ KPI และสรุปยอดการสั่งซื้อทั้งปี เพื่อยืนยันยอดกับลูกค้า ว่าตรงกันหรือไม่ และใช้สำหรับการอ้างอิงข้อมูล กรณีลูกค้าร้องขอ	✓			

วันที่

22/2/2556