



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

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวีวรรณ, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requiremen	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่ อย่างไร	Req. 5.3	คุณวีวรรณสามารถตอบได้ว่า " ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่าง	/			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ ได้อย่างไร	Req. 5.3	ถูกต้อง เช่น สามารถดำเนินการตาม Process ได้อย่างถูกต้องตามกำหนด ตรงเวลา เช่น ส่งมอบงานตามเป้าหมาย/ทันเวลาตามที่ระบุไว้ มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมให้กับพนักงานเพื่อเพิ่ม ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน	/			
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานหรือไม่/อย่างไร	Req 5.4.1	1 สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญา ที่ตกลงไว้กับ	/			
		Req 5.4.2	ลูกค้าได้ 80%				
			2.ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการ ให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 75%				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าไม่ท่าน มีวิธีการแก้ไขอย่างไร	Req 8.2.3	สามารถบรรลุในการส่งมอบได้ทุกเดือน แต่ไม่มีการชี้วัดผลความพึงพอใจ			/	IQA แนะนำว่าระหว่างการแก้ไขแบบฟอร์ม ควร
		Req 8.4	ของลูกค้า โดยให้เหตุผลว่าอยู่ระหว่างการแก้ไขแบบฟอร์มการสำรวจ				ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้
							แบบฟอร์มเก่าก่อน และควรเร่งจัดทำแบบฟอร์มการ
							สำรวจให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เนื่องจากไม่มีการวัดผล
							มาตั้งแต่ช่วง ก.ค. 2555 แล้ว

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013



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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวิวัฒน์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมถึงข่าวสารอื่นๆ ได้อย่างไร	Req 5.3 Req 5.5.3	ประชุมภายในหน่วยงาน / ส่ง e-mail แจ้งข่าวสารต่างๆ	/			
6	กรณีมีพนักงานเข้าใหม่จะมีการสื่อสารให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพอย่างไร	Req 4.2.3	ประชุมภายในหน่วยงาน / ส่ง e-mail แจ้งข่าวสารต่างๆ	/			
7	ท่านสามารถเรียกใช้เอกสารคู่มือการปฏิบัติงานได้อย่างไร	PM-CTR-09	คุณปัญญพรและคุณวิวัฒน์ สามารถตอบได้ว่าดูได้จาก MSC Portal เท่านั้น	/			
8	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	ประชุมภายในและร้องขอแก้ไขเอกสาร โดยใช้แบบฟอร์ม FM-CTR-22 แล้วส่งมายังหน่วยงาน ISO ดำเนินการต่อ	/			
9	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่ อย่างไร	Req 4.2.3 Req 4.2.4 FM-CTR-26 PM-CTR-06	เอกสารควบคุมโดยส่วนกลาง (MSC Portal) ส่วนบันทึกควบคุมโดย Form List สุ่มตรวจ Form List Revision 01 พบการบันทึกข้อมูลสถานที่จัดเก็บไม่ชัดเจน			/	IQA แจ้งให้ทำการระบุสถานที่จัดเก็บเอกสารให้ชัดเจนและเพิ่มข้อมูลการจัดเก็บบันทึก Form List ลงไปด้วย

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013



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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวิวัฒน์, คุณปัญญพร

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	มีการขออนุมัติทำลายบันทึก อ้างอิง ใบขออนุมัติทำลายบันทึกวันที่ 21/1/2013	/			
11	หน่วยงานของท่านมีการทำลายบันทึกถูกต้องตามที่ระบุใน Form List (FM-CTR-26) หรือไม่/อย่างไร	PM-CTR-06	สุ่มการขออนุมัติทำลายบันทึก วันที่ 21/1/2013 มีการดำเนินการถูกต้อง	/			
12	หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร เมื่อพบผลิตภัณฑ์ หรือการบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	PM-CTR-01	ไม่เคยเจอเหตุการณ์			/	IQA แนะนำเพิ่มเติม ให้ศึกษาวิธีการดำเนินการ กรณีพบผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่เป็นไปตามกำหนด (PM-CTR-01)
13	กรณีพบแนวโน้มของปัญหาหรือพบปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ท่านต้องดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	เคยพบเหตุการณ์แผนกจัดส่งสินค้าผิด ลูกค้า บ.ไทยประกันชีวิต ซึ่งทำการแก้ปัญหาโดยเลื่อนการจัดส่งสินค้า			/	IQA แนะนำเพิ่มเติม ให้ศึกษาวิธีการดำเนินการ กรณีพบแนวโน้มหรือพบปัญหาเกิดขึ้นแล้วใน เอกสาร PM-CTR-04 การป้องกันหรือแก้ไข
14	หน่วยงานของท่านเคยได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ / ถ้าเคยมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	คุณปัญญพรและวิวัฒน์แจ้งว่าเคยได้รับการร้องเรียนเรื่องการติดต่อ Sales ไม่ได้ แนวทางแก้ไขคือ แจ้งให้ลูกค้าทำการส่ง E-mail หรือ ฝากข้อความทางโทรศัพท์ แล้วทางฝ่ายขายจะทำการติดต่อกลับ	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013



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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวีระวรรณ, คุณปัญญพร

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	คุณวีระวรรณเป็นผู้รับผิดชอบการสั่งซื้อ แต่ไม่มีแผนการสั่งซื้อเนื่องจากเป็นการขายสินค้า By Order โดยต้องมี Poลูกค้าแนบในการสั่งซื้อ	/			
16	การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อขาย มีการกำหนดระดับการอนุมัติไว้หรือไม่/ ขอสุ่มตรวจสอบระดับการอนุมัติ	PM-CTR-10	มีการอนุมัติใบสั่งซื้อในระบบ DMAS สุ่มใบสั่งซื้อ PO.13-3802 มีการอนุมัติถูกต้อง	/			
17	กรณีลูกค้ายกเลิกการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ต้องทำอะไร ขอดูหลักฐาน	PM-CTR-10	ฝ่ายขายรับ E-mail ขอยกเลิกการสั่งซื้อจากลูกค้าและส่งต่อให้ Admin ดำเนินการยกเลิกกับ Supplier สุ่มตรวจกรณีบริษัท Mostermedia ยกเลิกการสั่งซื้อแต่ไม่สามารถคืนสินค้าได้ ทาง Supplier อ้างว่าจะทำการลดราคาในการสั่งซื้อครั้งต่อไปทดแทน			/	IQA แนะนำควรมีการทบทวนความสามารถในการสั่งซื้อของลูกค้าทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
18	เคยมีเหตุการณ์ กรณีโอนเงินให้ผู้ขายเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ได้ครบตามการสั่งซื้อหรือไม่/ ขอดูหลักฐาน	PM-CTR-10	ไม่เคยมีเหตุการณ์เกิดขึ้น	/			
19	เอกสารที่ต้องใช้ในการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการมีอะไรบ้าง/ ขอสุ่มดูเอกสารการสั่งซื้อที่ผ่านมาว่าครบหรือไม่	PM-CTR-10	PO ลูกค้า / ใบเสนอราคา สุ่มตัวอย่าง Order 7090349617 บริษัท SCG Paper พบว่ามีการดำเนินการถูกต้อง	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013



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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวิวัฒน์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายอย่างไร (ขอคู่มือหลักฐานการคัดเลือกผู้ขาย)	PM-CTR-11	คุณปัญญพรแจ้งว่าทางหัวหน้าเป็นผู้คัดเลือกผู้ขายให้จึงไม่สามารถบอก การคัดเลือกผู้ขายมีเกณฑ์อย่างไร			/	IQA แนะนำพนักงานควรทราบขั้นตอนและเกณฑ์ ในการคัดเลือกผู้ขาย (Supplier)
21	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผู้ขายหรือไม่/ ถ้ามี ความถี่ใน การประเมินกำหนดไว้เท่าใด/ ขอคู่มือหลักฐานการประเมิน	PM-CTR-11	มีการประเมินทุก ๆ 3 เดือน สุ่มตรวจการประเมิน บจ. แวลู ซิสเต็มส์ พบว่ามีการดำเนินการถูกต้อง	/			
22	กรณีมีการประเมินผู้ขาย มีการนำผลการประเมินที่ได้ไปวิเคราะห์ หรือไม่ อย่างไร	PM-CTR-11	มีการประเมิน กรณีที่คะแนนประเมินต่ำกว่าเกณฑ์จะทำการแจ้ง Supplier เพื่อดำเนินการแก้ไข	/			
23	กรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าจากหน่วยงานของท่าน ท่านมีขั้นตอนการ ทบทวนความสามารถในการขายหรือไม่	PM-MSS-01	สินค้าเป็น By Order จะไม่เกิดปัญหาเนื่องจากมีการติดต่อกับ ทาง Supplier อยู่แล้วทำให้สามารถส่งสินค้าได้ตามกำหนด และ คุณปัญญพรแจ้งว่ามีแผนการขายในแต่ละ Phase ซึ่งจะทำให้ทราบอยู่แล้ว ว่าสามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้หรือไม่	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธิ

วันที่

11/4/2013



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 1/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณวิวัฒน์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณสมคิด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
24	การกำหนดราคาขายสินค้า มีเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่/ อย่างไร	PM-MSS-01	คุณปัญญพรแจ้งว่าคุณอภิวรรณและคุณทิพวรรณเป็นผู้กำหนดราคาขาย	/			
	ขอหลักฐาน		และแจ้งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ				
25	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าหลังจากที่รับคำสั่งซื้อจาก	PM-MSS-01	ทำการต่อรองลูกค้าโดยการเสนอ Promotion เพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ	/			
	ลูกค้าแล้ว ต้องดำเนินการอย่างไร มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		เช่น การให้แถมหลักสูตรการอบรม หรือ การให้บริการเพิ่มเติม				
	ขอหลักฐาน						
26	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า หรือ Revise Quotation ต้อง	PM-MSS-01	พนักงานขายต้องส่ง E-mail ขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงราคาจาก VP	/			
	ผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือไม่ อย่างไร		(คุณสุรเดช เลิศธรรมจักร)				
27	กรณีสินค้า Promotion มีวิธีการขายที่แตกต่างจากสินค้าปกติ	PM-MSS-01	พนักงานขายแจ้ง Promotion ให้ลูกค้าทราบ โดยการส่ง E-mail	/			
	หรือไม่/ มีเอกสารอะไรเกี่ยวข้องบ้าง		ซึ่งจะแนบรายละเอียด Promotion ที่ได้จาก Supplier ด้วย				
28	ถ้าลูกค้าพบสินค้าที่ส่งข้อผิดพลาด เช่น สินค้าชำรุด ส่งสินค้าผิด		เคยมีเหตุการณ์เกิดขึ้น กรณีแผนกจัดส่งส่งสินค้าผิดสถานที่	/			
	คุณมีวิธีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ		ได้ทำการแก้ไขโดย ขอโทษลูกค้าและนัดหมายการจัดส่งสินค้าใหม่ซึ่งลูกค้า				
			ไม่ได้ร้องเรียนแต่อย่างใด และได้มีการกำชับทีมจัดส่งว่าให้รอบคอบในการ				
			จัดส่งมากขึ้น				

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

แผนกที่ถูกตรวจ MSS-Sales

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

วันที่ Audit

11/4/2556

(Auditee) คุณรวีวรรณ, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ , คุณสมคิด

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ ม่วงสำเภา/ สมคิด เลิศไกรเมธี

วันที่

11/4/2013