



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

MSS(Sales)

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

วันที่ Audit

14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)

(Auditee)

คุณรวีวรรณ, คุณณัฐนันท์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จังภูวนนท์

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	ทางแผนก MSS(Sales) ไม่มีการกำหนด KPI ในส่วนที่วัดประสิทธิผล			✓	ข้อเสนอแนะ
			การดำเนินงานของ Sales และ Admin				1) ควรตั้ง KPI เพื่อวัดประสิทธิผลใน
							การปฏิบัติงานของ Sales และ Admin
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		เนื่องจากหน่วยงาน MSS(Sales) ไม่มีการตั้ง KPI จึงไม่ได้ทำสรุปผล			✓	ข้อเสนอแนะ
	(KPI) หรือไม่ (ขอสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของ						1) ควรตั้ง KPI เพื่อวัดประสิทธิผลใน
	หน่วยงาน)						การปฏิบัติงานของ Sales และ Admin
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึง		จากการสอบถามคุณรวีวรรณ แจ้งว่าทำการสื่อสารข้อมูลผ่าน E-mail			✓	ข้อเสนอแนะ
	นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)		โดยส่งให้เป็น Group				1) ควรมีการสื่อสารให้ทุกคนในแผนก
	อย่างไร		จากการสอบถาม Sales แจ้งว่าไม่ทราบ อาจส่งให้เฉพาะทีมหัวหน้า				รับทราบอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ
			รับทราบเท่านั้น				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จังภูวนนท์

วันที่

14/12/2555

FM-CTR-12 (01)



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

MSS(Sales)

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

วันที่ Audit

14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)

(Auditee)

คุณวีรวัฒน์, คุณณัฐนันท์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานทราบสถานที่ประกาศใช้เอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ ของบริษัท ซึ่งสามารถเปิดได้ถูกต้อง แต่ไม่ค่อยได้เข้าไปอ่านและไม่ แน่ใจใน PM,WI ของแผนกที่ใช้ รวมทั้งข้อมูลใน PM ไม่ตรงกับการ ปฏิบัติงานในปัจจุบัน PM-PFS-01 เนื่องจากเป็น PM รวมจึงไม่มี ผู้รับผิดชอบชัดเจน			✓	ข้อเสนอแนะ 1) ควรทบทวน PM,WI ให้เป็นปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพ และควรแยกเป็น ส่วน MSS(Sales) เพราะ Organization เปลี่ยนเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบชัดเจน
6	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน ที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-01			✓	ข้อเสนอแนะ 1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัท เพื่อ ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ บริหารงานคุณภาพที่บริษัท ใช้
	- NC Product Report(FM-CTR-18)		จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-01 ที่ประกาศใน MSC Portal				
	- NC Service Report(FM-CTR-36)						
7	หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-04			✓	ข้อเสนอแนะ 1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัท เพื่อ ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ บริหารงานคุณภาพที่บริษัท ใช้
	- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.2.3, 8.2.4	จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-04 ที่ประกาศใน MSC Portal				
	- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.1, 8.5.2					
		8.5.3					

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

วันที่

14/12/2555



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

MSS(Sales)

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

วันที่ Audit

14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)

(Auditee)

คุณรวีวรรณ, คุณณัฐนันท์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่	PM-CTR-06	จากการสอบถามและดู Form List พบว่าทำล่าสุดเมื่อวันที่ 20/6/2007		✓		ปัญหาที่พบ (CAR)
	ขอ ดู Form List(FM-CTR-26)	4.2.4	ซึ่งข้อมูลด้านในเป็นข้อมูลรวมของหลายๆ แผนก wSIG-Professional Service" และผู้รับผิดชอบที่ระบุได้ออกจากงานไปแล้ว จึงถือว่าเป็น				1) ไม่มีการทำทวน Form List ให้เป็น
	- วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก (ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่)		เอกสารล้าสมัย และไม่ได้รับการทบทวนปรับปรุง ตามที่ทาง ISO				ปัจจุบันและไม่สามารถใช้งานได้จริง
	มีการทบทวนเอกสาร FM-CTR-26 หรือไม่ และหากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร		ส่วนกลางได้แจ้งให้ทำการปรับปรุงเมื่อเดือน พฤษภาคม 2555				ส่งผลให้การควบคุมบันทึกในแผนกไม่ชัดเจนและไม่มีประสิทธิภาพ
			อีกทั้งยังไม่เป็นไปตาม PM-CTR-06 ที่ระบุให้ทำการทบทวน Form List				ข้อเสนอแนะ
			อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
			พบว่าไม่ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-06			✓	ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
			จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ
			ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-06 ที่ประกาศใน MSC Portal				บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	กรณีมีการขอเพิ่มเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลง แก้ไข ยกเลิก จัดทำ	✓			
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร (FM-CTR-22) ส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ				
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)		และส่งให้ DCO&MR พิจารณาต่อไป				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

วันที่

14/12/2555

FM-CTR-12 (01)



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	MSS(Sales)	Reference Doc :	PM-PFS-01,WI-SIG-01,PM-CTR-01,04,06,09,10,11	วันที่ Audit	14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)
(Auditee)	คุณรวีวรรณ, คุณณัฐนันท์, คุณปัญจพร	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอกหรือไม่อย่างไร	PM-CTR-09 4.2.3	ไม่มีการควบคุมเอกสารภายนอก เนื่องจากกระบวนการปฏิบัติงาน	✓			
11	อธิบายการคัดเลือกผู้ขาย เพื่อเข้า ASL List และขอ	PM-CTR-11	จากการสอบถามการคัดเลือกผู้ขายในปัจจุบันไม่มีการจัดทำแบบฟอร์ม	✓			
	ดูหลักฐานการคัดเลือกผู้ขาย		FM-CTR-41 ใบคัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างช่วงรายใหม่ ทำใน DMAS				
12	มีหลักเกณฑ์อย่างไรในการประเมินผู้ขาย และใช้		จากการสอบถามและขอ ดู FM-CTR-42 กระประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วง		✓		ปัญหาที่พบ (CAR)
	ข้อมูลหรือเอกสารใดในการประเมิน ขอ ดูหลักฐาน		พบว่าตั้งแต่ปี 2554 ถึงปัจจุบัน ยังไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย				1) ไม่ทำการประเมิน Supplier ตามที่
	และเอกสารที่เกี่ยวข้อง		ขาย รวมทั้งการประเมินเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ ไม่มีช่วงเวลาที่เหมาะสม				กำหนดใน PM-CTR-11 ซึ่งทำให้ไม่
	Report RMR026R THE VENDORS EFFICIENCY		ซึ่งได้รับแจ้งจากคุณรวีวรรณ ว่าเนื่องจากผู้จัดการไม่ค่อยเข้าบริษัทฯ รวม				สามารถวัดประสิทธิภาพได้และยังไม่มี
	EVALUATION		ทั้งแผนกต้องย้ายอยู่บ่อยครั้งจึงหาเอกสารยากและไม่สะดวกในการให้				สอดคล้องกับข้อกำหนด
			เห็นในเอกสาร และต้องรอรานพอว่างจึงจะทำการประเมินได้			✓	ข้อเสนอแนะ
			ส่วนหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา คือ ระยะเวลาการส่งมอบ,คุณภาพ				1) ควรมีช่วงเวลาจัดทำที่แน่นอน และ
			และการเคลมสินค้าหรือบริการหลังการขาย ขึ้นอยู่กับส่วนงานกำหนด				หากไม่สะดวกในการอนุมัติให้ใช้วิธีการ
			แบ่งเป็น 2 แบบ คือ Hardware ทำการประเมินทั้ง 3 ข้อ แต่หากเป็น				E-mail ขออนุมัติโดยระบุรายละเอียด
			Software ประเมินเพียง 2 ข้อ คือ ระยะเวลาในการส่งมอบ, คุณภาพ				ให้ชัดเจน และเก็บเป็นหลักฐาน
			ของสินค้า ส่วนการเคลมไม่มี				2) ควรตรวจสอบสูตรในการคำนวณ

ผู้ตรวจ (Auditor)	คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังฐานนท์	วันที่	14/12/2555
-------------------	--	--------	------------



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

MSS(Sales)

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

วันที่ Audit

14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)

(Auditee)

คุณรวีวรรณ, คุณณัฐนันท์, คุณปัญจพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	กรณี คะแนนของผู้ขายไม่ผ่านการประเมิน มีวิธีดำเนินการอย่างไร		หากคะแนนผู้ขายน้อยกว่า 50 คะแนน จะทำหนังสือแจ้งเตือนให้ทำการแก้ไข แต่ปัจจุบันยังไม่เคยมีผู้ขายรายใดได้คะแนนต่ำจนถึงขั้นทำจดหมายแจ้ง ซึ่งข้อมูลนี้ได้รับแจ้งจากคุณรวีวรรณ	✓			
14	มีขั้นตอนการปลดผู้ขายออกจาก ASL List หรือไม่ และปลดเนื่องจากสาเหตุใด		ไม่มีการปลดผู้ขายออก เนื่องจากข้อมูลของผู้ขายอยู่ในระบบ DMAS หากไม่พอใจในผลงานของผู้ขาย จะส่งชื่อจากผู้ขายรายอื่นๆ แทนตามความเหมาะสม	✓			
15	การรับความต้องการจากลูกค้าทำอย่างไร	PM-PFS-01	สอบถามจากพนักงานขาย แจ้งทำการรับความต้องการลูกค้าโดยการเข้าไปคุยกับลูกค้าตามที่ได้รับมอบหมายรายชื่อลูกค้าจากหัวหน้าฝ่ายขาย และทำการเก็บความต้องการลูกค้าเพื่อดำเนินการเสนอขาย	✓			
16	ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าเพื่อขายทำอย่างไร		จากการตรวจพบว่าพนักงานมีความเข้าใจในการเปิด PO ในระบบเป็นอย่างดี แต่พบหลักฐานการสั่งซื้อสินค้าจาก Supplier ที่คุณรวีวรรณ ทำการลงนามในการสั่งซื้อแทนคุณอภิวรรณ เนื่องจากได้รับมอบหมายให้ลงนามแทนทางโทรศัพท์ Ex.ใบเสนอราคาของ Source Code Asia Pacific Pte.Ltd. ลว.13/12/2012 ซึ่งเป็นการเปิด Oversea PO เลขที่ 12-00023429 ลว.13/12/2012			✓	ข้อเสนอแนะ 1) การมอบสิทธิให้กับผู้ที่ไม่ใช่หน้าที่ในการอนุมัติหรือดำเนินการใดๆ ควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น E-mail เพื่อเก็บเป็นหลักฐานในการดำเนินงาน(อ้างอิง) ภายหลัง

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/12/2555



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

MSS(Sales)

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

วันที่ Audit

14/12/2555 (10.00-12.00น.),(14.30-17.00น.)

(Auditee)

คุณวีรวัฒน์, คุณณัฐนันท์, คุณปัญญพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังสุวรรณนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	การเปิด Order มีการดำเนินการอย่างไร		รับเอกสาร PO หรือ PA และเอกสารแนบอื่นๆ(ถ้ามี) จากพนักงานขาย	✓			
			เพื่อทำการเปิด Order				
			ก่อนที่จะทำการเปิด Order ต้องทำการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าในระบบ				
			DMAS ชื่อ ที่อยู่ วงเงินคงเหลือ ฯ ว่าถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องหรือ				
			วงเงินไม่เพียงพอ ทำการแก้ไขและ/หรือขออนุมัติวงเงินในระบบ Workflow				
18	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือเอกสารต่างๆ ที่ใช้		จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและพนักงานขาย แจ้งว่าเนื่องจาก			✓	ข้อเสนอแนะ
	ในการปฏิบัติงาน เช่น PM, WI, FM เป็นต้น		ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ประกาศใน Portal ปัจจุบัน แต่เดิมเป็นการรวม				1) ควรทบทวน PM,WI ให้เป็นปัจจุบัน
	มีการทำทวนหรือไม่ ความถี่		ใช้ของหลายหน่วยงาน PM-PFS-01 และปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน				ให้มีประสิทธิภาพ และควรแยกเป็น
			การปฏิบัติงานและ Application ที่ใช้ ทำให้ในหน่วยงานทำขั้นตอนใช้ใน				ส่วน MSS(Sales) เพราะ Oranization
			หน่วยงานเอง โดยไม่ได้เข้าไปแก้ไขใน PM ดังกล่าว และได้มีการประชุม				เปลี่ยนเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบชัดเจน
			ร่วมกับฝ่ายขายหลายแผนก แต่ไม่ทราบว่าใครเป็น Owner รับผิดชอบ				
			ในการเปลี่ยนแปลง PM หรือขั้นตอนในการทำงาน				
			โดย IQA ได้แจ้งให้ทางแผนก MSS(Sales) ทราบว่าหน่วยงาน ISO มีการ				
			ส่งแบบฟอร์มเพื่อให้หน่วยงานทบทวนเอกสารของหน่วยงานเอง และได้				
			รับแจ้งว่าเอกสารที่ใช้ยังคงเดิมไม่เปลี่ยนแปลง				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิเมธ หินทอง, คุณขวัญฤดี จังสุวรรณนท์

วันที่

14/12/2555