



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

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ		พนักงานทราบทั่ว "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
			และทราบความหมายเกี่ยวกับนโยบายในความสัมพันธ์ในเรื่องที่ตน				
			ทำงานอยู่				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ		1. เป้าหมายในเรื่อง RGA ต้องไม่เกิน 3% ต่อเดือน		✓		1. RGA ต้องไม่เกิน 3% /เดือน
			2. เป้าหมายในเรื่อง Over Due ไม่ให้เกิน 2 รายต่อเดือน				2.Over Due ไม่ให้เกิน 4 ราย/เดือน
			3. เป้าหมายในเรื่อง Call ต้องให้ถึง 35 Call ต่อวัน				
			ซึ่งใน 2 ประเด็นหลังไม่ตรงกับ KPI ของแผนกที่ได้ตั้งไว้				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		คุณแพรวพรรณได้ตอบว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ		✓		
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		ทั้งของตนและของแผนก ในเดือนตุลาคมที่ผ่านมา				
	หน่วยงาน)		จากการตรวจสอบที่บอร์ดประกาศพบว่า ไม่ได้ตามวัตถุประสงค์				
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		ในเรื่อง RGA ทีม Private 4 ทำได้ 3.8% ต่อทีมต่อเดือน				
	และแนวทางแก้ไขปัญหายังไร		ในเรื่อง Over Due ทีม Direct ทำได้ 4.5 ราย ต่อคนต่อเดือน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



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

2/2555

แผนกที่ถูกรวบรวม

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตน

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		คุณแพรวพรรณได้ตอบคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารว่ามีการติดประกาศที่บอร์ดประจำแผนก แต่พนักงานไม่ได้มีความตระหนักในการที่จะรับรู้ถึงเป้าหมายของแผนกที่ถูกต้องจึงทำให้ไม่ทราบถึงเป้าหมายที่แท้จริงของทางแผนก		✓		
5	ท่านสามารถชี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานเปิดจาก MSC Protal : ISO9001 : 2008 ได้ถูกต้อง	✓			
6	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	ฝ่ายขายขออนุมัติกับ VP เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วส่งเรื่องให้กับคุณสวลี ซึ่งจะกรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-22 พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งให้คุณเนาวนิจอนุมัติจากนั้นส่งให้ DCO	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภูวนัฐ ภูหลาบรัตน

วันที่

28/11/2012



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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภาณุรัฐ ฤทธาภรณ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่(ขอ ดู Form List(FM-CTR-26) และทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก(FM-CTR-25) ดูวิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก	PM-CTR-06	ตรวจพบเอกสารภายนอก Price ของบริษัท HP ที่เป็นราคาที่เสนอกับลูกค้า MVC โดยเฉพาะ ได้เรียนให้พนักงานจรรยาบรรณถึงการควบคุมแล้ว แต่พนักงานเห็นว่าไม่เป็นสาระสำคัญใดๆ จึงไม่ต้องให้มีการควบคุม	✓			
8	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	พนักงานตอบว่ายังไม่เคยพบข้อบกพร่องใดๆ และได้ถามต่อหากเกิดขึ้นจะต้องทำอะไร พนักงานแจ้งว่าจดบันทึกสิ่งที่เกิดแล้วแจ้งให้หัวหน้าทราบต่อไป	✓			
9	กรณีท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร ให้ลูกค้าพึงพอใจ	PM-CTR-04	ไม่มีเรื่องร้องเรียน ทั้งลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภาณุรัฐ ฤทธาภรณ์

วันที่

28/11/2012



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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภวนัฐ ฤทธาภรณ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	PM-OSG-01 / WI-OSG-01						
10	การรับความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการใดบ้าง	Sales Pro	ได้หลายทาง โทรศัพท์ โทรสาร E mail Website หรือพบลูกค้าโดยตรง	✓			
	และมีวิธีการทบทวนคำสั่งซื้ออย่างไร		และมีวิธีทบทวนคำสั่งซื้อ และเปิด Sale Order ได้ตาม PM-OSG-01				
11	ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรกับความต้องการของ		เมื่อไม่มีสินค้าจะตรวจสอบจาก Module PM ว่าอยู่ระหว่างรอสินค้า	✓			
	สินค้าที่ไม่มีในคลังสินค้า		หรือไม่ ถ้าไม่มี แจ้ง Mkt. เพื่อสั่งสินค้าเข้าคลังหรือสั่ง By Order				
12	หากเป็นสินค้าที่ต้องรอการส่งมอบมีวิธีการจัดการ	FM-CTR-01	ไม่มีกรณีนี้ (เนื่องจากทีม Private ไม่มีการขออนุมัติ Hold ส่วนใหญ่	✓			
	อย่างไร		เป็นทีมราชการ)				
13	วิธีการขายสินค้า Partial	PM-OSG-01	คุณแพรวพรรณไม่ได้ขายสินค้าที่เป็น Partial และได้สอบถามกับ	✓			
		WI-OSG-04	ท่านที่ขายว่าทำอะไร ตอบว่าทำตามวิธีการขายสินค้า By Order				
			ปกติ แต่ต้องแจ้ง Marketing ว่าเป็นสินค้า Partial ซึ่งต้องมีการเปิด				
			ทยอยขายสินค้าซึ่งมีความห่างของสินค้านั้นๆ ไม่เกิน 30 วัน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภวนัฐ ฤทธาภรณ์

วันที่

28/11/2012



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

2/2555

แผนกที่ถูกรวบรวม

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	ขั้นตอนการเปิด Sale Order ในระบบ ERP	Sales Order	- ขั้นตอนการเปิด เมื่อรับความต้องการของลูกค้า และทบทวนความ	✓			
	- กรณีติด Margin Hold ใครเป็นผู้อนุมัติ		ต้องการของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว จึงทำใบเสนอราคา และรับ Order				
	- กรณีสินค้าที่เป็นของแถม		ทบทวน Order และทบทวนความสามารถในการเปิด Order อีกครั้ง				
			หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแจ้งให้ลูกค้าทราบ แต่ถ้าผ่านก็ทำการ				
			เปิดในระบบ ERP และติดตามการส่งมอบ ในระบบ DTB Program				
			- ติด Hold หัวหน้าเป็นผู้อนุมัติ				
			- กรณีของแถมต้องมี Part และเปิดพวงกับตัวสินค้าที่ขาย				
15	วิธีการติดตามการส่งมอบสินค้า	DTB Program	ดูจากโปรแกรม DTB ได้	✓			
16	กรณีทำการเพิ่มหนี้ - ลดหนี้ ทำอย่างไร	WI-OSG-01	จัดทำ Request CN ในระบบ ERP และส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ	✓			
17	กรณีต้องคืนสินค้าทำอย่างไร	WI-OSG-01	จัดทำ Request RGA ในระบบ ERP และให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภาณุรัฐ กุหลาบรัตนนา

วันที่

28/11/2012



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

แผนกที่ตรวจ

OSG PRIVATE 1-5

Reference Doc :

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

วันที่ Audit

28/11/2012

(Auditee) คุณแพรวพรรณ ชูรัตน์,คุณสมคิด พิพัฒน์วิบูลย์,คุณสวลี เซาว์แข็ง

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ภวนัฐ ฤทธาภรณ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	ขั้นตอนการเคลมสินค้า	PM-OSG-01	ทำใบแจ้งรับ/ส่งสินค้าเคลม Supply (FM-IWM-09) ในระบบ ERP			✓	ควร Revise PM-OSG-01 ในส่วนของการเข้า
	- สินค้า Supply	FM-IWM-09	และให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในระบบ ERP ส่งให้แผนก WH&DTB หลัง				โปรแกรมเคลม
	- สินค้า Printer (กรณีก่อน 7 หลัง 7 วัน)		จากนั้นจึงติดตามผลและแจ้งให้ลูกค้าทราบ				
19	กรณีลูกค้าชำระบัตรเครดิตอย่างไร	WI-OSG-04	แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้น และ หากรวมกับ	✓			
			ค่าสินค้าต้อง Comment ใน Sale Order แต่หากเปิดแยก และลูกค้า				
			ต้องการใบเสร็จให้ Cashier ออกใบเสร็จเล็กเป็นค่าธรรมเนียมให้				
			ลูกค้าอีก 1 ฉบับ หากลูกค้าชำระที่บริษัทต้อง Mail แจ้งรายละเอียด				
			เกี่ยวกับเลขที่ Sale Order ชื่อลูกค้า จำนวนเงินรวมแก่ Cashier				
			CC ฝ่าย WH&DTB กรณีลูกค้าชำระ ณ สถานที่ของลูกค้าต้อง Mail				
			แจ้งรายละเอียดเลขที่บัตร วันหมดอายุ ชื่อ นามสกุลเจ้าของบัตร				
			เลขที่ Sale Order แก่ Cashier และ CC ฝ่าย WH&DTB				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ภวนัฐ ฤทธาภรณ์

วันที่

28/11/2012



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

28/11/2012

ภาวน์จิ กุหลาบรัตน์

28/11/2012