



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 2/2556

แผนกที่ตรวจ SIG-Managed Service

Reference Doc : PM&WI of ISO20000/27000

วันที่ Audit 15/11/2013

(Auditee) คุณกองแก้ว, คุณนพมาศ, คุณธีรณัย, คุณสุภาพรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	จากการสุ่มตรวจ พบว่ามีการอัปเดตเอกสารเป็นปัจจุบัน	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างใด	4.2.1	คุณกองแก้วสามารถว่า นโยบายคุณภาพคือ ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่น พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้ อย่างไร	4.2.1	คุณกองแก้วได้ดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพควบคู่กับนโยบายของ ISO20000 และ 27000 เนื่องจากสอดคล้องกัน เช่น ถูกต้อง/ตรงเวลา= สามารถดำเนินงานได้ถูกต้องทันตามที่กำหนดใน SLA ให้บริการลูกค้า ตรงตามเวลาที่นัดหมาย พัฒนาอย่างต่อเนื่อง=มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง	✓			
4	4.1 การควบคุมเอกสาร เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจการขออนุมัติเอกสารเพื่อประกาศใช้ พบว่าคุณสุภาพรรณมีการจัดเก็บแบบฟอร์มการขออนุมัติที่ไม่มีลายเซ็นของผู้อนุมัติ ซึ่งคุณสุภาพรรณแจ้งว่ามีการอนุมัติจริงใน Hard Copy แต่ไม่ได้ทำการจัดเก็บ เนื่องจากจัดเก็บในรูปของไฟล์แล้ว			✓	IQA แนะนำ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารหรือบันทึก ต้องจัดเก็บชุดที่มีการอนุมัติอย่างถูกต้องและกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บให้ชัดเจน โดยสามารถเก็บในรูปแบบของ Hard Copy หรือ File ก็ได้ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการเรียกใช้งาน
4.2							
	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	จากการสุ่มตรวจเอกสารของหน่วยงาน Managed Service พบว่าเอกสารถูกจัดทำเมื่อปี 2553 ซึ่งปัจจุบันขั้นตอนการทำงานยังคงเดิม จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีระพล

วันที่ 15/11/2013



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	2/2556				
แผนกที่ตรวจ	SIG-Managed Service	Reference Doc :	PM&WI of ISO20000/27000	วันที่ Audit	15/11/2013
(Auditee) คุณกองแก้ว, คุณนพมาศ, คุณธีรณัย, คุณสุภาพรรณ		Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.3	การระบุสถานะของเอกสารปัจจุบัน/การเรียกใช้เอกสารถูกต้องหรือไม่	4.2.3	ผู้ตรวจ PM-MNS-05 พบว่ามีกระบวนการระบุสถานะและเรียกใช้ได้เป็นปัจจุบัน คือ Revision 03 แต่พบว่ามีกรนำแบบฟอร์ม Professional Service Report (FM-PFS-01(00)) ซึ่งเป็นเอกสารจากภายนอกหน่วยงานมาใช้ เนื่องจากแบบฟอร์มของหน่วยงานที่สั่งทำหมด			✓	IQA แนะนำ ให้มีการวางแผนและสั่งทำแบบฟอร์มให้เพียงพอสำหรับการใช้งาน เพื่อป้องกันการนำเอกสารภายนอกหน่วยงานมาใช้โดยพลการ ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานเกิดความสับสนและใช้แบบฟอร์มที่ไม่ถูกต้องในการปฏิบัติงานได้
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	หน่วยงาน Managed Service ควบคุมเอกสารมีการจัดทำ Master List PM และ WI ไม่พบ Master List ของ Form และการเรียกใช้เอกสารสามารถเรียกใช้ได้จาก Portal : drive O			✓	IQA แนะนำ ให้เร่งจัดทำ Master List สำหรับควบคุมแบบฟอร์ม เพื่อให้สามารถชี้แจงแบบฟอร์มที่ใช้งานได้อย่างชัดเจน/ ไม่สับสนในการเรียกใช้แบบฟอร์ม และไม่ให้เกิดความสับสนในการเรียกใช้แบบฟอร์มของพนักงานเช่นเดียวกับ Master List
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.3	ไม่มีเอกสารภายนอก	✓			
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	บันทึกที่มีการควบคุมบันทึกโดย Form List	✓			
5.2	การควบคุมบันทึกมีระบุรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	4.2.4	จากการผู้ตรวจ Form List (FM-CTR-08) มีการระบุข้อมูลถูกต้อง	✓			
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	4.2.4	ยังไม่เคยมีการทำลายบันทึก	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีระพล วันที่ 15/11/2013



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 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม SIG-Managed Service

Reference Doc : PM&WI of ISO20000/27000

วันที่ Audit 15/11/2013

(Auditee) คุณกองแก้ว, คุณนพมาศ, คุณธีรณัย, คุณสุภาพวรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	1. สามารถปฏิบัติงานให้บริการกับลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้ (SLA) (Target 80%) 2. ความมุ่งมั่นเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต้องไม่ต่ำกว่าที่กำหนด (Target 80%) 3. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการซึ่งต้องไม่ต่ำกว่าที่กำหนด (Target 76%)	✓			
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	5.4.1	สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท	✓			
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	5.5.3	สื่อสารผ่าน Portal : Drive O ของหน่วยงาน	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3, 8.5.3	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายจะสรุปปัญหาเข้าที่ประชุม Monthly Meeting จากการประชุม MA Service พบว่ามีการดำเนินงาน	✓			
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1	ปัจจุบันเหมาะสม กรณีที่ Helpdesk ถ้าพบว่าบุคลากรที่ Support ลูกค้า ไม่เพียงพอจะทำการสรุปข้อมูล รายงานลูกค้า เพื่อให้พิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานที่รับผิดชอบ	✓			
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่	6.2.1	สุ่มพนักงาน คุณธีรณัย ตำแหน่ง System Engineer พบว่ามีความรู้ตรงกับความต้องการ โดยอ้างอิงจาก Job Description และจากการสุ่มตรวจสอบพบว่า Jobs description ของหน่วยงานยังอยู่ระหว่างการจัดทำ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลใน Excel พบว่าบางตำแหน่งไม่มีระบุใน MSC Portal			✓	IQA แนะนำ ให้เร่งจัดทำ Job description ให้สมบูรณ์โดยเร็ว และให้ครอบคลุมกับทุกตำแหน่งงานในหน่วยงาน

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีระพล

วันที่ 15/11/2013



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 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม SIG-Managed Service

Reference Doc : PM&WI of ISO20000/27000

วันที่ Audit 15/11/2013

(Auditee) คุณกองแก้ว, คุณนพมาศ, คุณธีรชัย, คุณสุภาพรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่/อย่างไร	6.2.1	คัดเลือกตามความต้องการของลูกค้า และอ้างอิงตาม Job description ของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ	✓			
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร	6.2.2	มีการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอก สุ่มการอบรมของคุณนพมาศ พบว่าล่าสุดมีการอบรม Administrator SQL Server 2012 data base วันที่ 5/8/2013-9/8/2013	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	6.2.2	มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากหน่วยงานมีการกำหนด KPI ในการฝึกอบรมด้วย	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า	7.1	Managed Service มีแผนการดำเนินงาน จากการสุ่มตรวจแผนของทีม MA Service พบมีการจัดทำแผนจริง และมีการอัปเดต Action Plan ทุกเดือน โดย Call Center	✓			
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	7.2	สุ่มทีม MA Service มีขั้นตอนการทบทวนความต้องการ โดยเบื้องต้นจะ แยกประเภทของ Product ให้ชัดเจน (Microsoft และ Non Microsoft เพื่อให้สามารถกำหนดผู้รับผิดชอบและดำเนินการได้ถูกต้องตรงตาม ความต้องการของลูกค้า	✓			
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	7.5.2	สุ่มขั้นตอนการดำเนินงานของทีม Helpdesk และ MA Service พบว่ามี การดำเนินงานเป็นระบบถูกต้องสมบูรณ์	✓			
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง ชัดเจนหรือไม่	7.5.3	ไม่มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในหน่วยงาน ส่วนการชี้แจงการจัดเก็บบันทึก พบว่ามีการแยกเอกสารจัดเก็บชัดเจน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีระพล

วันที่ 15/11/2013



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 2/2556

แผนกที่ถูกรีวิว SIG-Managed Service

Reference Doc : PM&WI of ISO20000/27000

วันที่ Audit 15/11/2013

(Auditee) คุณกองแก้ว, คุณนพมาศ, คุณธีรณัย, คุณสุภาพรรณ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ของลูกค้า	✓			
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	ผู้ตรวจที่ทีม Helpdesk Service และทีม MA Service พบว่ามีการสรุปผลการปฏิบัติงานและนำเข้าสู่ที่ประชุมทุกเดือน กรณีเจอปัญหา ก็จะรายงานในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ไข จากการดูข้อมูลการ Meeting เดือน กันยายนและตุลาคม พบว่ามีการปฏิบัติตามที่แจ้ง	✓			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร	8.2.3	ยังไม่เคยได้รับการร้องเรียน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีระพล

วันที่ 15/11/2013