



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท ว่าอย่างไร		ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	/			
2	แผนกของท่านสามารถสนองต่อนโยบายคุณภาพได้ อย่างไร		สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องขอได้อย่างถูกต้อง และเสร็จภายในเวลาที่ กำหนดไว้ในตามเป้าหมายแผนก และพัฒนางานให้ดีขึ้น	/			
3	เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์คุณภาพของแผนกท่าน ว่าอย่างไร		1. สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องขอเสร็จภายใน 2 วัน ให้ได้ 90% 2. ทำการ Back Up ข้อมูลให้ได้ 100% คือ Human Error เป็น 0	/			
4	ตอนนี้แผนกของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ คุณภาพแล้วหรือยัง และมีบันทึกหรือไม่		การ Back Up ถึงเป้า การแก้ปัญหาของเดือนกุมภาพันธ์ได้แค่ 85% ตัวอย่าง Ticket 5675 เป็นการ Load ข้อมูลจาก DMAS ขึ้น Excel โดยผ่าน CITRIX ต้องปรึกษากับทาง Citrix สิ่งคปรี	/			
5	มีการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงประสิทธิผลในการจัดการ ระบบหรือไม่ ขอคุณหลักฐาน	5.5.3	จากการสอบถามพนักงานเข้าใหม่ พบว่ายังไม่มีการสื่อสารถึงประสิทธิผล ในการจัดการระบบ	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

ครั้งที่ **1** /2555

แผนกที่ถูกตรวจ ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee)                      คุณสัจญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ผู้ตรวจ (Auditor)                      สมทบ

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	PM-IT-02(02) การรับแจ้งซ่อม และติดตั้งระบบเพิ่มเติม โดยผ่านระบบ e-Helpdesk (ภายในบริษัทฯ)						
1	ความต้องการที่รับมีกี่ประเภท และรับมาทางใด		1. Ticket รับทาง e-Helpdesk	/			
			2. Service Request ที่มี Status "Approved" รับทาง e-Helpdesk				
2	เมื่อรับ Ticket Online มาแล้วดำเนินการอย่างไร		ดูรายละเอียดใน Ticket ถ้าไม่ชัดเจนจะติดต่อกลับไปให้ผู้ร้องขอ และบันทึก	/			
			เป็น "in Service" เมื่อทำการแก้ไขเสร็จแล้วจะบันทึก "Complete"				
3	มีการทบทวนความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างไร		พิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา หรือปรึกษากับ Supplier	/			
4	ถ้าได้วิธีการแก้ปัญหาแล้วทำอย่างไรต่อ		ทำการแก้ไขและบันทึก "Complete"	/			
5	เมื่อรับ Service Request มาแล้วดำเนินการอย่างไร		พิจารณารายละเอียดว่าเหมาะสม หรือมีผลกระทบหรือไม่	/			
6	ใครเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติ Service Request ขอคุณหลักฐาน		เจ้าหน้าที่ทุกท่านสามารถอนุมัติได้ในระบบ e-Helpdesk			/	ตาม WI-ADM-01(03) ระบุว่าตั้งแต่
	การอนุมัติ						Section Manager ขึ้นไป

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	ในปีนี้มี Service Request ที่ไม่อนุมัติหรือไม่		มีการ Reject Request 83500145 เนื่องจากมีการขอ Account Mail มา	/			
	ถ้ามีการ Reject ขอการบันทึกเหตุผลที่ไม่อนุมัติ		แต่ผู้ร้องขอมี Account Mail อยู่แล้ว				
8	ขอตรวจงานสรุปประจำเดือนของปีนี้		มีการทำรายงานสรุปจนถึงเดือนพฤษภาคม	/			
	PM-IT-03(03) การตรวจสอบและบำรุงรักษา Server (ภายในบริษัท)						
1	มีการพิจารณาว่าจะทำการ Update Software ของ		ตรวจสอบ Version ,Service Pack, Patch ของ Software ในแต่ละ Serve	/			
	แต่ละ Server อย่างไร						
2	เมื่อมีการ Update หรือ Upgrade Software จะทำการ	FM-IT-03(00)	มีการบันทึกการ Update Software ของเดือน มิถุนายน ใน FM-IT-03(00)		/		
	บันทึกที่ไหน ขอตัวอย่าง	4.2.3	ทั้งที่มีการขออนุมัติยกเลิกเอกสารวันที่ 17/5/2012				
3	ในปีนี้มีพบปัญหาของ Software อะไรบ้าง		ไม่พบปัญหา	/			
	ถ้ามี ดำเนินการแก้ไขอย่างไร						

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 **1 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการกำหนดความถี่ในการตรวจเช็คสถานะ Hardware อย่างไร		ทำการตรวจเดือนละครั้ง ในสัปดาห์สุดท้ายของเดือน	/			
5	รายละเอียดในการตรวจเช็คมีอะไรบ้าง		Defragmentation Hardisk, Scan Disk Quota, Upgrade Firmware	/			
6	ทำการ Scan Disk ครั้งสุดท้ายเมื่อไร ขอคุณหลักฐาน	FM-IT-01(01)	มีการบันทึกการ Scan Disk ของเดือนพฤษภาคม ใน FM-IT-01(01)	/			
7	เมื่อตรวจพบว่า Hard Disk ใกล้เต็มแล้วต้องทำอะไร		ทำการจัดสรรเนื้อที่เพิ่มใน Storage	/			
8	ในกรณีที่เราแก้ไขปัญหาล้างไม่ได้ต้องทำอะไร		แจ้ง Manager เพื่อพิจารณานุมัติให้ Supplier ทำการซ่อม	/			
9	กรณีมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมต้องทำอะไร		ทำ PR ในระบบ DMAS	/			
10	ใครเป็นผู้ทำ PR ให้แสดงวิธีการทำให้ดู		Staff ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ PR ในระบบ DMAS	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ผู้ถูกตรวจ ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	ใครเป็นผู้อนุมัติ PR		Division Manager	/			
	PM-IT-04(03) การ Back Up และ Restore ข้อมูล (ภายในบริษัท)						
1	มีการจัดสรรเทปอย่างไร		1. เทปสำหรับการ Back Up รายวัน	/			
			2. เทปสำหรับการ Back Up เครื่อง Backup Server				
			3. เทปสำหรับการ Back Up รายเดือน				
2	มีการกำหนดเวลาของการ Back Up อย่างไรบ้าง		Tesla เริ่มตั้งแต่ 19.00 น. นอกนั้นเริ่ม 24.00 น.	/			
3	มีการบันทึกที่ไหนบ้าง	FM-IT-02(03)	มีการบันทึกผลใน FM-IT-02(03)	/			
4	เมื่อมีการ Back Up ไม่สำเร็จหรือมีปัญหาต้องทำอย่างไร	FM-IT-02(03)	หาสาเหตุและทำการแก้ไข	/			
5	มีวิธีการเก็บรักษาเทปอย่างไร		ทำการ Replicate Tape ไปที่สกุลไทย	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
6	ถ้ามีการร้องขอให้ Restore Excel File ที่ผู้ร้องขอได้ทำการลบไปเมื่อเดือนมกราคม สามารถทำได้หรือไม่ และดำเนินการอย่างไร		ไม่ได้ เพราะทำย้อนได้แค่ 7 Revision จะทำการชี้แจงกับผู้ร้องขอ	/			
7	ขอดูรายงานสรุปผลการ Back Up ของเดือน 5		Back Up ได้ 100 %	/			
PM-IT-05 การตรวจสอบ Update Virus Definition ในระบบงานคอมพิวเตอร์(ภายในบริษัทฯ)							
1	มีการกำหนดความถี่ของการ Update Virus Definition อย่างไร		การ Update ของ Server จะทำทุก 1 ชั่วโมง การ Update ของ Client จะทำเมื่อเปิดเครื่อง และทำอีกทุก 3 ชั่วโมง	/			Form ไม่ถูกต้อง
2	มีการกำหนดความถี่ในการตรวจสอบผลการ Update Virus Definition อย่างไร		Server จะตรวจสอบวันละครั้งในวันทำการ Client จะตรวจสอบ 2 อาทิตย์/ครั้ง	/			
3	ถ้าตรวจผลการ Update แล้วพบว่าเราไม่สามารถ Update Virus Definition ที่ Server ได้ ต้องทำอย่างไร	FM-IT-06(02)	ทำการแก้ไขโดยการทำซ้ำ และบันทึกผล	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

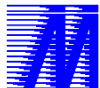
ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	ถ้าทำซ้ำแล้วยังไม่ได้ก็จะดำเนินการอย่างไร		ทำจนกว่าจะสำเร็จ	/			
5	ขอผลการบันทึกการ Update Virus Definition ที่ Serve ของเดือนปัจจุบัน	FM-IT-06(02)	การบันทึกของเดือนมิถุนายน 2012 บันทึกถึงวันที่ 26/6/2012	/			
6	มีการบันทึกอะไรบ้างของการ Update Virus Definition ที่ Client	FM-IT-05(02)	จะทำการบันทึกเฉพาะกรณีที่ไม่สำเร็จ	/			
7	การสุ่มตรวจ 2 อาทิตย์ครั้ง จะดูผลการ Update ของ ครั้งไหนบ้าง		เป็นการดูค่าปัจจุบันว่าตรงกับทาง Supplier ใหม่	/			
8	ถ้าวันนี้ Update ได้ แต่วันจันทร์ Update ไม่ได้ต้องทำอย่างไร		ไม่ต้องทำอะไร เพราะดูแค่สถานะปัจจุบันว่าถูกต้องไหม	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555





# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	ความหมายของการ Update Virus Definition ไม่ได้นั้น		ใช่ เป็นเพียงการดูผลการ Update การแก้ไข Virus จาก Supplier เท่านั้น	/			
	ไม่ได้หมายความว่าเป็นการพบเจอ Virus						
10	ถ้าใช่ มีการตรวจพบเจอ Virus ครั้งล่าสุดเมื่อไร มีบันทึก		ไม่มีการบันทึก ถ้ามีการพบเจอไวรัสจะรีบทำการแก้ไข และป้องกันการ	/			
	หรือไม่และดำเนินการอย่างไร		เกิดซ้ำทันที				
11	ถ้ามีพนักงานใหม่เข้ามาในแผนก สามารถทำการ Update		ได้ เพราะเป็นเพียงการตรวจเช็คผลเท่านั้น	/			
	Virus Definition เองเป็นหรือไม่ อย่างไร						
	PM-IT-06 การขอเข้าใช้งานบริเวณศูนย์ข้อมูล (Internet Data Center)						
1	อธิบายขั้นตอนของการพนักศึกษเข้าเยี่ยมชม	FM-IT-04(00)	ผู้ร้องขอกรอกแบบฟอร์มส่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เพื่อพิจารณา	/			
2	เมื่อถึงเวลาพนักศึกษเข้าเยี่ยมชม เจ้าหน้าที่ต้อง		ไม่ทุกครั้ง แล้วแต่ผู้ร้องขอระบุเท่านั้น แต่ต้องทำหน้าที่เปิดประตูให้เท่านั้น	/			
	บรรยายข้อมูลหรือตอบข้อซักถามทุกครั้งหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555



# 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 /2555**

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06/WI-ADM-01

วันที่ Audit 27/06/2555

(Auditee) คุณสัญญา

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List สมหญิง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
3	ที่ผ่านมากรณีไม่อนุมัติการขอเข้าเยี่ยมชมหรือไม่		ไม่มี	/			
	ถ้ามี เหตุผลอะไร						
4M	ใช้หลักเกณฑ์อะไรในการพิจารณาการร้องขอเพื่อเข้า		พิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่ขอเข้าใช้งาน	/			
	ทำงานที่ศูนย์ ข้อมูล IDC						
5M	เมื่ออนุมัติให้เข้าใช้งาน และฝ่ายบุคคลเปิดสิทธิบัตรแล้ว		ไม่มีการควบคุมอื่นอีก	/			
	ทาง ITS จะต้องควบคุมดูแล อะไรบ้าง						
6M	มีรายงานสรุปการเข้าใช้งานที่ศูนย์ข้อมูล IDC หรือไม่		ไม่มีการทำรายงานสรุป	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง

วันที่ 27/06/2555