



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 **1/2556** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03
 แผนกที่ตรวจ ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556
 (Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ต้วจิว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่ อย่างไร	Req 5.3	คุณประวิทย์ สามารถตอบได้ว่านโยบายคุณภาพ ของบริษัท คือ "ถูกต้องตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	/			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ ได้อย่างไร	Req 5.3	คุณประวิทย์ แจ้งว่า สามารถตอบสนองนโยบายได้ดังนี้ "ถูกต้อง" ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้อง "ตรงเวลา" ให้บริการลูกค้าได้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" ส่งทีมช่างไปรับการอบรมความรู้เพิ่มเติม	/			
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน (KPI) หรือไม่/อย่างไร	Req 5.4.1	จากการสอบถามคุณประวิทย์ พบว่า PCT มี KPI 2 ข้อดังนี้	/			
		Req 5.4.2	1.แก้ไขปัญหา Hardware โดยไม่เสียการเดิมใน 30 วัน ไม่ต่ำกว่า 90 2.ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าแต่ละรายไม่ต่ำกว่า 90% ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 1				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI)หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร	Req 8.2.3	คุณประวิทย์ แจ้งว่า บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพมาโดยตลอด	/			
		Req 8.4					

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

21/3/2556



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 **1/2556** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03

แผนกที่ถูกต้อง ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556

(Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ต้วงจิ๋ว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	ภายในหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) รวมถึงข่าวสารอื่น ๆ อย่างไร	Req 5.3 Req 5.5.3	คุณประวิทย์ แจ้งว่า มีการปิดประกาศไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนทราบ	/			
6	ในกรณีที่มีพนักงานเข้าใหม่ จะมีวิธีการสื่อสารให้ทราบถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไร และมีการกำหนดหน้าที่นี้ให้ใครรับผิดชอบหรือไม่	Req 5.3 Req 5.3.3	คุณประวิทย์ แจ้งว่า หน่วยงานนี้มีแต่บุคลากรเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มพนักงานใหม่เข้ามาเป็นเวลานานแล้ว	/			
7	ท่านสามารถดูและอ่านเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM&WI) และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน ได้อย่างไร (ระบุ)	Req 4.2.3	คุณประวิทย์ แจ้งว่า สามารถเปิดดูได้จากหน้า Portal ไม่เคยมีการจัดพิมพ์ออกมาจัดเก็บเป็นเอกสารแต่อย่างใด	/			
8	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	จากการสอบถาม พบว่า คุณอารีวรรณเป็นผู้รับผิดชอบขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด หากมีการเปลี่ยนแปลงก็จะกรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-22 ส่งให้คุณสุกฤต อนุมัติและส่งให้ DCO พิจารณาต่อไป	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์ วันที่ 21/3/2556



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 **1/2556** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03
 แผนกที่ถูกต้อง ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556
 (Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ต้วงิ้ว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่ / อย่างไร (รวมกรณีเอกสารภายนอก)	Req 4.2.3	จากการสอบถามคุณอารีวรรณ และตรวจสอบเอกสารพบว่า มี	/			
	(ขอเอกสารอ้างอิงการควบคุม)	Req 4.2.4	Formlist ที่ระบุระยะเวลาจัดเก็บและวิธีการทำลายอย่างครบถ้วน และ				
		PM-CTR-06	ตรวจพบเอกสารขออนุมัติทำลายที่ได้มีการขออนุมัติและทำลายเอกสาร				
		PM-CTR-09	ตามที่กำหนดอย่างถูกต้อง				
10	ท่านมีวิธีการทบทวนแผนการ Setup อย่างไร	PM-PCT-01	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า ต้องดูจำนวนเครื่องที่จะต้อง Setup และรายละเอียดของงานในใบ Pack ถ้าพร้อมจะเริ่มดำเนินงานทันที โดยพิจารณาจากกำหนดส่งมอบและระยะเวลาในการ Setup จากนั้นจึงทำการเบิกสินค้าจากคลังสินค้าเพื่อทำการ Setup	/			
11	กรณี Setup พบว่าสินค้ามีปัญหา ไม่สามารถดำเนินการ	PM-PCT-01	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า หากมีสินค้าทดแทนอยู่ในคลังสินค้า ก็จะทำกา	/			
	ได้ต่อไปเพราะเครื่องเสียหรืออื่นๆ ท่านจัดการอย่างไร		เปลี่ยนสินค้าให้ลูกค้าทันที แต่หากไม่มีสินค้าในคลัง จะแจ้งฝ่ายขายเพื่อ				
			สื่อสารให้ลูกค้าทราบ และแจ้งฝ่ายการตลาดให้ทำการตรวจสอบกับ				
			ตัวแทนจำหน่ายเพื่อทำการเปลี่ยนสินค้าตัวที่เสีย				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์ วันที่ 21/3/2556



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** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03
 แผนกที่ถูกตรวจ ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556
 (Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ตัวจิว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	ท่านมีผลการบันทึกการ Setup หรือไม่ (ขอดู)	PM-PCT-01	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า จะทำการบันทึกข้อมูลการ Setup ไว้เป็น File ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยบันทึกการ Setup ที่ดำเนินการเสร็จแล้ว	/			
13	ท่านทราบอย่างไรว่าต้องทำการติดตั้งที่ลูกค้าหรือไม่	PM-PCT-01	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า ฝ่ายขายจะมีการแจ้งรายละเอียดการติดตั้งให้ทราบ เพื่อวางแผนการติดตั้งให้เสร็จสิ้นก่อนกำหนดการใช้งานของลูกค้า	/			
14	เมื่อติดตั้ง ณ ที่ตั้งของลูกค้าเรียบร้อยแล้วท่านส่งมอบให้ลูกค้าตรวจสอบว่าถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่/อย่างไร	PM-PCT-01	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า ให้ลูกค้าตรวจสอบในวันส่งมอบ จากนั้นลูกค้าจะรับมอบโดยการลงนามในใบ Service Order	/			
15	การรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า กรณีลูกค้าต้องการให้เปลี่ยนสินค้าเพราะเครื่องมีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ ท่านดำเนินการอย่างไร	PM-PCT-02	คุณอารีวรรณ แจ้งว่า จะทำ Borow Change กับสินค้าทดแทน แต่หากไม่มีสินค้าทดแทนแล้ว จะแจ้งฝ่ายขายเพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบ และแจ้งฝ่ายการตลาดให้ทำการตรวจสอบกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อทำการเปลี่ยนสินค้าตัวที่เสียให้แก่ลูกค้า			/	ควรมีการ revise คู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน และทำงานได้

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ใจจันสุริยาวงศ์, นิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์ วันที่ 21/3/2556



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 **1/2556** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03

แผนกที่ตรวจ ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556

(Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ต้วงจิ๋ว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาหรือบริการให้ลูกค้าเมื่อได้รับแจ้งว่าสินค้าบกพร่องอย่างไร (ถ้าใช้ระบบควบคุมขอการทำงานด้วย)	PM-PCT-06	คุณประวิทย์ แจ้งว่า เมื่อลูกค้าโทรมาแจ้ง จะให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ ในการแก้ไขปัญหา ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขได้และต้องการให้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปให้บริการ จะทำการตรวจสอบข้อมูลการรับประกัน หากอยู่ในระยะประกัน จะทำการนัดวันเข้าไปให้บริการกับลูกค้าทันที แต่หากไม่มีประกัน ก็จะทำ Purchase Agreement (PA) เสนอให้ลูกค้าพิจารณา	/			
			อาจตอบรับกลับโดยการลงนามใน PA หรืออาจเปิด PO ของลูกค้าแล้วส่งกลับมาแล้วแต่ลูกค้าแต่ละราย เมื่อลูกค้าตอบรับกลับมาแล้วจะทำการเบิกสินค้ากับตัวแทนจำหน่าย เมื่อได้รับสินค้าแล้วก็จะทำการนัดลูกค้าเพื่อเข้าไปให้บริการลูกค้า				
17	หน่วยงานมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่ลูกค้านำมา และแจ้งว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้/เสีย อย่างไร	PM-PCT-08	คุณประวิทย์ แจ้งว่า เมื่อลูกค้านำสินค้าชำรุดเข้ามาติดต่อ จะตรวจสอบประกัน หากอยู่ในระยะประกันและมีสินค้าทดแทนในคลังจะทำ Borrow Change กับสินค้าทดแทนให้ลูกค้าทันที แต่หากไม่มีประกันจะแจ้งค่าจ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ เมื่อลูกค้าตอบรับจึงจะทำ Borrow Change ให้กับลูกค้า แต่หากไม่มีสินค้าทดแทนแล้ว และแจ้งฝ่ายการตลาดให้ส่งสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายมาให้แก่ลูกค้า	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์ วันที่ 21/3/2556



Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprikiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ **1/2556** WI-ESG-03, WI-PCT-01,03
 แผนกที่ถูกรวบรวม ESG - PCT Reference Doc : PM-CTR-01,04,06,09, PM-PCT-01,02,06,08 วันที่ Audit 21/3/2556
 (Auditee) คุณประวิทย์ เลิศชุมทรัพย์ / คุณอารีวรรณ ต้วงจิ๋ว Requirement : ISO9001 : 2008 ผู้เตรียม Check List คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ & คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	มีเอกสารควบคุมการให้บริการซ่อมหรือไม่ (ขอดู)	PM-PCT-08	คุณประวิทย์ แจ้งว่า มีเอกสารควบคุมอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อเปิดให้ดู พบว่ามีระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการ ปัญหาที่ทำการแก้ไข หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างสมบูรณ์	/			
19	มีกำหนดระยะเวลาในการซ่อมหรือไม่	PM-PCT-08	คุณประวิทย์ แจ้งว่า กำหนดระยะเวลาในการซ่อมไม่เกิน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้าจากตัวแทนจำหน่าย ซึ่งจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบและให้ลูกค้าตอบรับก่อนรับซ่อมทุกครั้ง	/			
20	มีการทำรายงานการซ่อมหรือไม่	PM-PCT-08	คุณประวิทย์ แจ้งว่า มีการทำรายงานการซ่อมไว้ในระบบคอมพิวเตอร์			/	จากการตรวจสอบพบ Job ในปี 2012 ยังคงค้างอยู่อีก 3 Job จึงแนะนำให้ทำการตรวจสอบหาสาเหตุที่ยังค้างอยู่ เพื่อที่จะดำเนินการปิด Job ทั้งหมดให้เสร็จสิ้น

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์ วันที่ 21/3/2556
 FM-CTR-12 (01)