

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

**2/2555**

แผนกที่ตรวจ

SIG-EBS

Reference Doc : PM-EBS-01,WI-EBS-01.03.04.05. PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

11 เมษายน 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditeeคุณธรรมา,คุณจิตรรัตน์,คุณครองขวัญ,คุณกัญญานันท์,คุณสุชาดา,คุณเอกรัฐ,คุณอัญญา,คุณปิยะพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

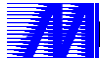
ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	พนักงานทราบและสามารถตอบได้ว่านโยบายของบริษัท คือ	✓			
			" ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง "				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1. สามารถส่งมอบสินค้า ตามที่ตกลงกับลูกค้าไม่ต่ำกว่า 95% / ไตรมาส			✓	ข้อเสนอแนะ
	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		- Software License (SW) ไม่เกิน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า				พนักงานในแผนกต้องทราบ KPI ทุกท่าน
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		- Network Product (NW) ไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่ได้รับ PO จากลูกค้า				ควรมีการสื่อสารให้ชัดเจน
	หน่วยงาน)		Q1 ม.ค.,ก.พ., มี.ค. SW = 100% , NW = 83.33, 91.67, 100%				เนื่องจากผลต่างๆ เป็นการวัดประสิทธิภาพ
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		สาเหตุ เนื่องจากเป็น Project ใหญ่ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาตรวจรับสินค้านาน				ภาพในการปฏิบัติงาน
	และแนวทางแก้ไขปัญหายังไร		และสินค้าบางตัวมีการ shortage				0
			วิธีแก้ไข ให้พนักงานขาย ขอให้ลูกค้าเร่งดำเนินการตรวจรับสินค้าให้เร็ว				
			2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 70%				
			ม.ค.-มี.ค. 81.04%				
			3. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO 0% / ด. ม.ค., ก.พ., มี.ค. = 0%				
			พนักงานในหน่วยงานมีเฉพาะบางคนที่ทราบ				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

11/4/2556



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ

SIG-EBS

Reference Doc : PM-EBS-01,WI-EBS-01.03.04.05. PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

11 เมษายน 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditeeคุณธรรณิศา,คุณฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ,คุณกัญญานันท์,คุณสุชาดา,คุณเอกรัฐ,คุณอัญชนา,คุณปิยะพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
3	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		ไม่มีการสื่อสารให้พนักงานทราบ เพราะแผนก EBS ได้ทำการย้ายไปอยู่ตึก H2 ซึ่งไม่มีสถานที่ให้ติดประกาศ เนื่องจากเป็นตึกให้ลูกค้าเช่าใช้งาน ดังนั้น ควรหาวิธีในการสื่อสาร อาจเป็นการติดประกาศในสถานที่ที่เห็นชัด E-mail แจ้งผล และ/หรือทำการประกาศใน Portal ทั้งนี้ต้องทำการแจ้งให้พนักงานในฝ่ายทุกท่านทราบถึงการประกาศ			✓	
4	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานทราบและสามารถเปิดให้ดูขั้นตอนการปฏิบัติงานใน MSC Portal ได้	✓			
5	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ในแผนกไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-01 จึงได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแจ้งให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-01			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานควรมีการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
	- NC Product Report(FM-CTR-18)		ที่ประกาศใน MSC Portal (ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน)				
	- NC Service Report(FM-CTR-36)						
6	หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ในแผนกไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-04 จึงได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแจ้งให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-04			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานควรมีการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
	- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.2.3, 8.2.4	ที่ประกาศใน MSC Portal (ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน)				
	- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.1, 8.5.2					
		8.5.3					

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

11/4/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

**2/2555**

แผนกที่ตรวจ SIG-EBS

Reference Doc : PM-EBS-01,WI-EBS-01.03.04.05. PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

11 เมษายน 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditeeคุณฐนิตา,คุณฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ,คุณกัญญานันท์,คุณสุชาดา,คุณเอกรัฐ,คุณอัญชนา,คุณปิยะพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่	PM-CTR-06 4.2.4	พบ Form List ของแผนก ยังไม่ครอบคลุมบันทึกที่แผนกจัดเก็บ ควรมีการปรับปรุง ให้เหมาะสมกับการใช้งาน			✓	ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุง Form List ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
	ขอดู Form List(FM-CTR-26)		มีการทำลายบันทึก ควรทำลายบันทึกให้ตามที่ระบุไว้ใน Form List				และควรมีการระบุสถานะของเอกสาร
	- วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก (ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่)		หากยังไม่ทำลายก็ต้องแยกระบุสถานะให้ชัดเจน แนะนำให้มีการทบทวน Form List ทุก 6 เดือน				ว่าจัดเก็บหรือสถานะของการทำลาย ควรทบทวน Form List ทุก 6 เดือน
	มีการทบทวนเอกสาร FM-CTR-26 หรือไม่ และหากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร						เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงาน
8	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	กรณีมีเอกสารใหม่ แก้ไข ยกเลิก ทำเอกสาร FM-CTR-22 และส่งให้	✓			
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	ผู้มีอำนาจ(หัวหน้า) ทำการอนุมัติ ก่อนส่งให้ QMR ดำเนินการต่อไป				
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)						
9	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอกหรือไม่อย่างไร	PM-CTR-09 4.2.3	เจ้าหน้าที่แจ้งไม่มีเอกสารภายนอก ในการปฏิบัติงาน จึงไม่มีการทำ การควบคุมเอกสารจากภายนอก	✓			
10	มีช่องทางใดบ้างในการรับความต้องการจากลูกค้า		ได้รับข้อมูลความต้องการลูกค้า ทางโทรศัพท์ E-mail หรือจากการประชุม	✓			
			แม้กระทั่งการเข้าพบลูกค้า				

ผู้ตรวจ (Auditor) ศศิเมณท์ หินทอง

วันที่

11/4/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

**2/2555**

แผนกที่ถูกตรวจ

SIG-EBS

Reference Doc : PM-EBS-01,WI-EBS-01.03.04.05. PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

11 เมษายน 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditeeคุณฐนิตา,คุณฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ,คุณกัญญานันท์,คุณสุชาดา,คุณเอกรัฐ,คุณอัษฎนา,คุณปิยะพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	การรับ Order สำหรับสินค้าและ/หรือบริการของแผนก		ทำการรับความต้องการของลูกค้า ทบทวนความต้องการ และทำการ	✓			
	มีวิธีอย่างไร		ทบทวนความสามารถในการให้บริการ โดยการปรึกษากับทีม Support				
			และรายละเอียดอื่นๆ				
			ทำการตรวจสอบสถานะ เงื่อนไขการชำระเงิน วงเงินสินเชื่อ ในระบบ ERP				
12	การทำสัญญาซื้อขาย/สัญญาบริการมีขั้นตอนอย่างไร		ซึ่งอาจจะออกโดย MSC หรือออกโดยลูกค้า โดยทำในระบบ Workflow	✓			
			แนบเอกสารร่างสัญญา เงื่อนไขต่างๆ ให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการ				
13	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้งมีขั้นตอนอย่างไร		เมื่อได้รับมอบหมาย โดยรับงานทาง E-mail การประชุม ทำการตรวจสอบ	✓			
			ปฏิทิน ทำการประชุมและติดต่อลูกค้า นัดหมายลูกค้า ทำ Plan , Scop				
			กำหนดวัน เวลา สถานที่ทำงาน				
			เมื่อทำงานเรียบร้อยแล้ว จัดทำเอกสารให้ลูกค้าตามที่สรุปใน Proposal				
14	มีการประกันผลงานหรือไม่อย่างไร		พนักงานแจ้งว่าโดยปกติจะเสนอให้ลูกค้าทำ Warranty ด้วยราคารวม	✓			
			อยู่แล้ว ซึ่งกำหนดระยะเวลาประมาณ 1 เดือน				
15	การทำ Development มีวิธีการอย่างไร		ทำการวางแผนงาน โดยทำการชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าและทีมงาน	✓			
			เมื่อได้รายละเอียด กำหนดผู้รับผิดชอบ และดำเนินงาน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิเมณท์ หินทอง

วันที่

11/4/2556



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ

SIG-EBS

Reference Doc : PM-EBS-01,WI-EBS-01.03.04.05. PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

11 เมษายน 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee คุณฐนิตา,คุณฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ,คุณกัญญานันท์,คุณสุชาดา,คุณเอกรัฐ,คุณอัญญา,คุณปิยะพร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	มีเกณฑ์วัดผลเปอร์เซ็นต์ของงานอย่างไรบ้าง		พนักงานแจ้งว่าทำการวัดเกณฑ์โดยในส่วงานจะแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ของงานว่าเมื่อทำถึงขั้นตอนไหน คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ โดยแต่ละ Project				
			ค่าวัดหรือพื้นฐานไม่เหมือนกันทั้งหมด				
17	การขอลูกค้าใหม่ดำเนินการอย่างไร		จัดทำ Workflow Credit เพื่อขอลูกค้าใหม่ โดยแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง	✓			
			ให้ฝ่ายสินเชื่อทำการตรวจสอบ โดยจะมีผู้อนุมัติตามที่กำหนดไว้ใน				
			โปรแกรม Workflow				
18	มีการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วงหรือไม่		จากการตรวจสอบพบมีการประเมินผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง ตามกำหนดไว้	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

11/4/2556