



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 | | | | |
| แผนกที่ถูกรว | ESG-STG | Reference Doc : | PM-STG-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปริญญ | 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 Form List ข้อ 5.2 พบว่ามีแบบฟอร์มซ้ำซ้อน 3 ฉบับ คือ FM-STG-02 Checklist for Support/FM-STG-06 Setup and Install Record / FM-STG-03 New System Installation Report มีรายละเอียดทั้งหมดอยู่ในเอกสาร On-site Activity Report แล้ว ซึ่งทำให้เกิดการใช้เอกสารซ้ำซ้อน | ✓ | | | IQA แนะนำ ให้ทำการยกเลิกแบบฟอร์ม ทั้ง 3 ฉบับ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้เอกสาร |
| 2 | นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างไร | 4.2.1 | คุณชัยมงคล ตอบว่า " ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง " | ✓ | | | |
| 3 | ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร | 4.2.1 | คุณชัยมงคล ตอบว่า ถูกต้อง คือ ทำตามความต้องการของลูกค้าอย่าง ถูกต้องเรียบร้อย ตรงต่อเวลา คือ ทำความต้องการของลูกค้าตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ และมีการ update ข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่เสมอ ซึ่งถือว่าการตอบสนองนโยบายบริษัท | ✓ | | | |
| 4 | การควบคุมเอกสาร | | | | | | |
| 4.1 | เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่ | 4.2.3 | สุ่มตรวจ Form List ของหน่วยงาน พบว่ามีการอนุมัติถูกต้อง แต่ไม่มีการระบุวันที่อนุมัติ | | | ✓ | IQA แนะนำ การอนุมัติเอกสารต้องมีการระบุวันที่และข้อมูลอื่นๆให้ครบถ้วนก่อน |

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล วันที่ 6/11/2556



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 | 2/2556 | | | | |
| แผนกที่ถูกต้อง | ESG-STs | Reference Doc : | PM-STs-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | Requirement : | ISO9001 : 2008 | ผู้เตรียม Check List | คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล |

| ลำดับที่ | Check List | Ref. Doc. Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ | Result | | | หมายเหตุ |
|----------|--|--------------------------|--|----------|-----|-------------|----------|
| | | | | Complete | CAR | Observation | |
| 4.2 | เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุง | 4.2.3 | คุณสัจจะ แจ้งว่าหน่วยงาน ESG-STs ได้ปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบ | ✓ | | | |
| | ตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ | | เป็น 3 กลุ่ม (I, X, P) ตามผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะทำการทบทวนและต้องทำการ | | | | |
| | | | Revised ให้เป็นปัจจุบันเพื่อสอดคล้องกับการทำงาน | | | | |
| | | | | | | | |
| 4.3 | การระบุสถานะ/ การเรียกใช้เอกสารเป็นปัจจุบันถูกต้อง | 4.2.3 | จากการสุ่มตรวจเอกสาร FM-STs-05 Hotline Activity Report | ✓ | | | |
| | หรือไม่ | | วันที่ 1/10/13 พบว่ามีการใช้แบบฟอร์มถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรงตามที่ระบุ | | | | |
| | | | ใน MSC portal | | | | |
| 4.4 | หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร | 4.2.3 | คุณสัจจะ แจ้งว่าทุกครั้งที่มีการเรียกใช้งานเรียกจาก Portal ซึ่งจากสุ่ม | ✓ | | | |
| | | | ให้ลองเปิดดู พบว่าสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง | | | | |
| | | | | | | | |
| 4.5 | หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก | 4.2.3 | ไม่มีเอกสารภายนอกต้องจัดเก็บ | | | | |
| | หรือไม่ | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 5 | การควบคุมบันทึก | | | | | | |
| 5.1 | หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่ | 4.2.4 | หน่วยงาน ESG-STs มีการควบคุมเอกสารโดยการทำ Form list | ✓ | | | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|

AUDIT CHECK LIST

| | | | | | |
|----------------|---|-----------------|------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| ครั้งที่ | 2/2556 | | | | |
| แผนกที่ถูกตรวจ | ESG-STG | Reference Doc : | PM-STG-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | Requirement : | ISO9001 : 2008 | ผู้เตรียม Check List | คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล |

| ลำดับที่ | Check List | Ref. Doc. Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ | Result | | | หมายเหตุ |
|----------|---|--------------------------|---|----------|-----|-------------|---|
| | | | | Complete | CAR | Observation | |
| 5.2 | การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List | 4.2.4 | จากการสุ่มตรวจสอบ Form List พบว่ายังไม่มีรายละเอียดของ | | | ✓ | IQA แนะนำ ให้มีการระบุข้อมูลในบันทึกให้ |
| | ถูกต้องหรือไม่ | | Form List / ผู้อนุมัติ Form List ลงนามแต่ไม่ระบุวันที่ และพบว่าบันทึก | | | | ถูกต้องครบถ้วน และมีการตรวจสอบความ |
| | | | On-site Activity Report มีการระบุระยะเวลาการจัดเก็บเพียง 1 ปี | | | | ถูกต้องก่อนการใช้งาน เพื่อป้องกันการนำ |
| | | | ซึ่งการเรียกใช้งานจริงจะมากกว่า 1 ปี | | | | เอกสารที่ไม่สมบูรณ์ไปใช้งานหรือจัดเก็บ |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 5.3 | การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตาม | 4.2.4 | จากการสุ่มตรวจสอบใบขออนุญาตทำลายวันที่ 3 กรกฎาคม 56 | ✓ | | | |
| | ขั้นตอนหรือไม่ | | เอกสาร FM-STG-01 Service Request Form มีการขออนุญาตทำลาย | | | | |
| | | | ถูกต้องเรียบร้อย | | | | |
| | | | | | | | |
| 6 | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ | 5.4.1 | คุณสัจจะ ตอบว่า มีการจัดทำ KPI ดังนี้ | ✓ | | | |
| | (KPI) หรือไม่ | | 1.ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ | | | | |
| | | | ตกลงกันไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้า Target 90% | | | | |
| | | | 2.ต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้และสามารถ | | | | |
| | | | แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ | | | | |
| | | | 3.สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ทำได้กับ IBM ในแต่ละเดือน | | | | |
| | | | Target 70% | | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|



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 | 2/2556 | | | | |
| แผนกที่ถูกต้อง | ESG-STG | Reference Doc : | PM-STG-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | Requirement : | ISO9001 : 2008 | ผู้เตรียม Check List | คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล |

| ลำดับที่ | Check List | Ref. Doc. Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ | Result | | | หมายเหตุ |
|----------|---|--------------------------|---|----------|-----|-------------|----------|
| | | | | Complete | CAR | Observation | |
| 7 | หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) | 5.4.1 | KPI ที่ระบุสอดคล้องกับความถูกต้องกับนโยบายบริษัท ฯ | ✓ | | | |
| | สอดคล้องกับนโยบายบริษัท ฯ หรือไม่ | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 8 | หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) | 5.5.3 | มีการสื่อสาร KPI โดยการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานทราบ | ✓ | | | |
| | และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร | | และ update เป็นปัจจุบัน | | | | |
| | | | | | | | |
| 9 | กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด | 5.5.3, 8.5.3 | ยังไม่พบปัญหาที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย | ✓ | | | |
| | หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 10 | การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อ | 6.1 | คุณพีระพงษ์ ตอบว่า เพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความ | ✓ | | | |
| | การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ | | ต้องการของลูกค้า | | | | |
| | | | | | | | |
| 11 | บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรง | 6.2.1 | สุ่มสอบถามข้อมูลคุณชัยมงคล พบว่ามีความรู้ความสามารถตรง | ✓ | | | |
| | ตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่ | | ตาม Job Description ที่หน่วยงานกำหนด | | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|



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 | 2/2556 | | | | |
| แผนกที่ถูกตรวจ | ESG-STG | Reference Doc : | PM-STG-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | 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 | คุณสัจจะ แจ้งว่าพนักงานที่รับเข้าทำงานในแผนกจำเป็นต้องเรียนจบสาย Computer มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษพอสมควร และมีทัศนคติในการทำงานด้าน Support ที่ดี สุ่มตรวจคุณชัยมงคล ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ พบว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ | ✓ | | | |
| 12 | กรณีมีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างไร | 6.2.2 | คุณปรัชญา แจ้งว่าจะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยการเข้าฝึกอบรมกับทาง IBM และ update ข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับบุคลากร อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ | ✓ | | | |
| 13 | หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่ | 6.2.2 | หน่วยงานมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง สุ่มการอบรมคุณปรัชญาพบว่ามีการอบรมจาก IBM และสอบ certificate 000-104AIX 6.1,000-221 AIX 7 000-109 Virtualization Technical Support for AIX and Linux ซึ่งถือว่ามีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง | ✓ | | | |
| 14 | หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า | 7.1 | คุณสัจจะ แจ้งว่า ส่วนใหญ่งานที่เกิดขึ้นจะทราบก่อนล่วงหน้าในเวลาไม่นาน จึงไม่ได้มีการวางแผนในระยะยาว แต่จะมีการประเมินและวางแผนหลังจากได้รับความต้องการจากลูกค้า | ✓ | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|



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 | 2/2556 | | | | |
| แผนกที่ถูกตรวจ | ESG-STIS | Reference Doc : | PM-STIS-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | Requirement : | ISO9001 : 2008 | ผู้เตรียม Check List | คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล |

| ลำดับที่ | Check List | Ref. Doc. Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ | Result | | | หมายเหตุ |
|----------|--|--------------------------|---|----------|-----|-------------|----------|
| | | | | Complete | CAR | Observation | |
| 15 | การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ | 7.2 | คุณสัจจะ แจ้งว่า ในหน่วยงานจะมีการรับหน้าที่แทนกันได้เพราะความรู้ | ✓ | | | |
| | ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการ | | ความสามารถในเบื้องต้นทุกคนในหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น | | | | |
| | หรือไม่ | | ของลูกค้าได้แต่กรณีที่มีปัญหาเฉพาะทางมากขึ้นก็จะส่งเจ้าหน้าที่ที่มี | | | | |
| | | | ความรู้ความสามารถด้านนั้นดูแลลูกค้า | | | | |
| | | | | | | | |
| 16 | การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า | 7.5.2 | สุ่มตรวจเอกสาร FM-STIS-05 Hotline Activity Report พบว่ามีการดำเนิน | ✓ | | | |
| | มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ | | การเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 17 | หน่วยงานของท่านมีการชี้บ่งสถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง | 7.5.3 | ไม่มีผลิตภัณฑ์ของลูกค้า | ✓ | | | |
| | ชัดเจนหรือไม่ | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 18 | หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า | 7.5.4 | ไม่มี ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า | ✓ | | | |
| | หรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่ | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|



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 | 2/2556 | Reference Doc : | PM-ST5-03,04,05 WI-ESG-02,03 | วันที่ Audit | 6/11/2556 |
| แผนกที่ถูกรตรวจ | ESG-ST5 | Requirement : | ISO9001 : 2008 | ผู้เตรียม Check List | คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล |
| (Auditee) | คุณสัจจะ,คุณพีระพงษ์,คุณชัยมงคล,คุณปรัชญา | | | | |

| ลำดับที่ | Check List | Ref. Doc. Requirement | สิ่งที่พบจากการตรวจ | Result | | | หมายเหตุ |
|----------|--|--------------------------|--|----------|-----|-------------|----------|
| | | | | Complete | CAR | Observation | |
| 19 | หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 8.1 | มีการสรุปงาน/ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนในรายงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ | ✓ | | | |
| | การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่ | | KPI ของหน่วยงาน | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 20 | กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น | 8.2.3 | ยังไม่เคยมีการร้องเรียนจากลูกค้า | ✓ | | | |
| | อย่างไร | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|
| ผู้ตรวจ (Auditor) | ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล | วันที่ | 6/11/2556 |
|-------------------|----------------------------|--------|-----------|