



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

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

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่

2/2555

แผนกที่ตรวจ

Solution Development, Software Researe&Development

Reference Doc : PM-SD-02,WI-SD-03,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

(Auditee)

คุณอัญญา, คุณสายลม, คุณนุสรา, คุณรัชฎาภรณ์, คุณวีรวัฒน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	จากการสอบถามพนักงานทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	✓			
			"ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" และการปฏิบัติงาน				
			มุ่งเน้นในการสนับสนุนนโยบายคุณภาพของบริษัท				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1) สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้			✓	ข้อเสนอแนะ
			กับลูกค้าได้ 80% ทุกไตรมาส				ควรมีการสื่อสาร KPI ให้พนักงานใน
			2) ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า				แผนกทราบและร่วมกันพัฒนางาน
			75% ทุกครึ่งปี				ให้มีประสิทธิภาพ
			จากการสอบถามพนักงานบางส่วนไม่ทราบ KPI ของแผนก				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		จากการสอบถามและขอข้อมูลหลักฐาน พบการสรุปวัตถุประสงค์ดังนี้		✓		ปัญหาที่พบ CAR
	(KPI) หรือไม่ (ขอข้อมูลสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของ		1) สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือสัญญาที่ตกลงไว้				1) ไม่มีการสรุปผลตาม KPI
	หน่วยงาน)		กับลูกค้าได้ 80% ทุกไตรมาส / ม.ค.-มี.ค. 100%, เม.ย.-มิ.ย. 100%				ของแผนกทำให้ไม่สอดคล้องกับ
			2) ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า				ข้อกำหนดและนโยบายของบริษัท
			75% ทุกครึ่งปี / ม.ค.-มิ.ย. 61.25%				
			แต่ตั้งแต่เดือน ก.ค.-ธ.ค. ไม่มีการสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของ				
			แผนก				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

Solution Development, Software Researe&Development

Reference Doc : PM-SD-02,WI-SD-03,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

(Auditee)

คุณอัญญา, คุณสายลม, คุณนุสรา, คุณรัชฎาภรณ์, คุณรวีวรรณ

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		จากการสอบถามคุณรวีวรรณ(ผู้ทำสรุปผล KPI) แจ้งว่ามีการย้ายสถานที่ทำงานบ่อย ไม่มีที่ประจำ จึงไม่มี Board ให้ติด แต่ใช้วิธีการส่ง E-mail แจ้งระดับหัวหน้าให้รับทราบเท่านั้น			✓	ข้อเสนอแนะ
							ควรมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนในแผนกรับทราบ หากใช้วิธี E-mail
							ต้องแจ้งให้ทุกคนรับทราบ ไม่เฉพาะระดับหัวหน้าเท่านั้น
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานทราบว่าประกาศใน MSC Portal แต่มีบางท่านไม่สามารถเปิดขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบได้สะดวก เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้งาน			✓	ข้อเสนอแนะ
							พนักงานควรเข้าไปอ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานในคู่มือ เพื่อตรวจสอบว่า
							การปฏิบัติงานตรงกับที่ระบุไว้หรือไม่
6	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด	PM-CTR-01	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-01			✓	ข้อเสนอแนะ
	มีวิธีการดำเนินการอย่างไร		จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-01 ที่ประกาศใน MSC Portal				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
	- NC Product Report(FM-CTR-18)						ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ
	- NC Service Report(FM-CTR-36)						บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

FM-CTR-12 (01)



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ

Solution Development, Software Researe&Development

Reference Doc : PM-SD-02,WI-SD-03,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

(Auditee)

คุณอัญญา, คุณสายลม, คุณนุสรา, คุณรัชฎาภรณ์, คุณรวีวรรณ

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน			✓	ข้อเสนอแนะ
	- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.2.3, 8.2.4	ใน PM-CTR-04				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
	- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.1, 8.5.2	จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
		8.5.3	ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-04 ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ
							บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่	PM-CTR-06	จากการสอบถามและดูหลักฐาน ไม่พบ Form List โดยคุณรัชฎาภรณ์		✓		ปัญหาที่พบ CAR
	ขอ ดู Form List(FM-CTR-26)	4.2.4	แจ้งทางแผนกไม่เคยจัดทำ Form List และไม่ทราบว่าต้องจัดทำ				1) ไม่มีการจัดทำ Form List ทำให้
	- วิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก (ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่)		ซึ่ง IQA แจ้งว่าในเดือน พ.ค.2555 ทาง DCO ได้แจ้งให้ทุกหน่วยงาน				การควบคุมบันทึกในแผนกไม่มีการ
			ปรับปรุง Form List เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มใหม่ ซึ่งแจ้ง				กำหนดที่ชัดเจนและไม่มีประสิทธิภาพ
			ตามรายชื่อที่ Steering Committee ของแต่ละหน่วยงานให้ชื่อในการ				
			ติดต่อเกี่ยวกับระบบ ISO				
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ พบว่าไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน			✓	ข้อเสนอแนะ
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	ใน PM-CTR-09 (เนื่องจากไม่เคยขอแก้ไข เปลี่ยนแปลง)				1) พนักงานควรศึกษาขั้นตอนการ
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)		จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการ				ปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัทฯ เพื่อ
			ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-09 ที่ประกาศใน MSC Portal				ช่วยในการปฏิบัติงานและเข้าใจระบบ
							บริหารงานคุณภาพที่บริษัทฯ ใช้

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)



# 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

2/2555

แผนกที่ถูกตรวจ

Solution Development, Software Researe&Development

Reference Doc : PM-SD-02,WI-SD-03,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

(Auditee)

คุณอัญญา, คุณสายลม, คุณนุสรา, คุณรัชฎาภรณ์, คุณวีวรรณ

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิเมณฑิ์ หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
10	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอกหรือไม่อย่างไร	PM-CTR-09	จากการสอบถามพนักงานแจ้งว่าในหน่วยงานไม่มีการนำเอกสารภายนอกมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ในกรณี ได้รับคำร้องขอเอกสารที่ควบคุมจากหน่วยงาน	✓			
	อื่นๆ ดำเนินการอย่างไร	4.2.3	Web site เป็นส่วนใหญ่				
			จึงอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เบื้องต้น) และแนะนำให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมใน PM-CTR-09 ที่ประกาศใน MSC Portal				
11	ท่านมีขั้นตอนการรับความต้องการลูกค้าอย่างไร		การรับความต้องการของลูกค้า ได้รับจากพนักงานขาย หรือจากการประชุม และเมื่อได้รับความต้องการแล้วอาจสอบถามเพิ่มเติมโดยตรงกับลูกค้าเพื่อหาข้อมูล	✓			
12	ท่านมีการทบทวนความสามารถในการรับคำสั่งซื้ออย่างไร		คุณรัชฎาภรณ์แจ้งว่าจะมีการ Review Proposal ก่อนส่งให้ลูกค้า รวมทั้งมีการทบทวนคำสั่งซื้อก่อนทำ Scope of Work และขั้นตอนสุดท้ายพนักงานขายจัดทำใบเสนอราคาส่งให้ลูกค้าต่อไป	✓			
13	มีการประสานงานในการให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้งหรือ Implement Service อย่างไร		การปฏิบัติงานทางทีมงานจะรับ Proposal กับ Contract และทำการนัดประชุมคุยรายละเอียดในการปฏิบัติงานกับพนักงานขาย เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิเมณฑิ์ หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

FM-CTR-12 (01)



# 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

2/2555

แผนกที่ตรวจ

Solution Development, Software Researe&Development

Reference Doc : PM-SD-02,WI-SD-03,PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

(Auditee)

คุณอัญญา, คุณสายลม, คุณนุสรา, คุณรัชฎาภรณ์, คุณวีรวัฒน์

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณศศิเมณฑิ์ หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	อธิบายขั้นตอนการวางแผนงานเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์		การปฏิบัติงานทางหน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้	✓			
			1) จัดประชุมรายละเอียดขอบเขตของงาน				
			2) วางแผนและกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานแล้วเสร็จ				
			3. จัดทำ Time Frame การติดตามงานตามระยะเวลาที่กำหนด				
15	มีการบันทึกข้อมูลการส่งมอบงานหรือไม่ ที่ไหน และบันทึกอย่างไร		1) ทำการบันทึกใน Project Progress Report ใน Portal งาม SIG	✓			
			และทำการส่งมอบเอกสาร ได้แก่ Professional Services Report				
			ให้ลูกค้า Sign Off เรียบร้อยแล้ว ทางแผนกจัดเก็บ 1 ฉบับและให้ลูกค้า 1 ฉบับ				
			2) จัดทำ CD คู่มือการใช้งาน 3 แผ่น โดยให้ลูกค้า 1 แผ่น/ แผนกเก็บ				
			1 แผ่น และจัดเก็บที่ธนาคาร 1 แผ่น				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิเมณฑิ์ หินทอง, คุณขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

3/12/2555 (10.00-12.00 น.)

FM-CTR-12 (01)