



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**

แผนกที่ถูกรวบรวม Infrastructure

Reference Doc : WI-PFS-02

วันที่ Audit

15/11/2556

(Auditee) คุณสุชาดา, คุณวิศวะ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

สมหญิง, ญัฐวัฒน์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1 (1)	เดิมคุณจิราพรรับผิดชอบ แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงภายในให้คุณสุชาดาดูแลต่อ โดยยังไม่มีการปรับปรุงเอกสารคุณภาพต่างๆ			√	ให้ทำการปรับปรุง WI และ Form ต่างๆ ให้ตรงกับการทำงานในปัจจุบัน
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่าอย่างไร	4.2.1 (2)	คุณวิศวะ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	√			
3	แผนกของท่านสามารถสนองต่อนโยบายคุณภาพได้หรือไม่ อย่างไร	4.2.1 (3)	สามารถทำงานได้ถูกต้องตรงกับรายละเอียดใน Scope Of Work และส่งงานให้ลูกค้าได้ตรงตาม Project Timeframe	√			
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร และเรียกใช้อย่างไร	4.2.3(4)	คุณวิศวะทราบว่าต้องเรียกใช้เอกสารจากส่วนกลาง คือ Portal แต่เอกสารบางอย่างไม่มีบน Portal	√			เอกสารบางอย่างถูกยกเลิกโดยคุณเทวินทร์ เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการใช้เอกสารร่วมกับส่วนงานอื่น
5	เอกสารจากภายนอกมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3 (4)	ไม่มีเอกสารจากภายนอกที่ต้องควบคุม	√			
6	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่ (ขอ ดู Form List (FM-CTR-26))	4.2.4 (5)	คุณสุชาดา ยังไม่ได้มีการจัดทำ Form List			√	
7	ขอ ดูใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27)	4.2.4 (5)	เนื่องจากไม่มี Form List จึงยังไม่มีการทำลายบันทึก			√	

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง, ญัฐวัฒน์

วันที่

15/11/2556



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**

แผนกที่ถูกรีวิว Infrastructure

Reference Doc : WI-PFS-02

วันที่ Audit

15/11/2556

(Auditee) คุณสุชาดา, คุณวิษวะ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

สมหญิง,ณัฐวัฒน์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ(KPI) หรือไม่	5.4.1 (6)	หน่วยงาน Infrastructure ไม่มี KPI			✓	
9	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ(KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัทหรือไม่	5.4.1 (7)	-				
10	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร (สุ่มถามพนักงานว่าทราบ KPI ของหน่วยงานหรือไม่)	5.5.3 (8)	-				
11	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3,8.5.3 (9)	-				
12	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1 (10)	บางช่วงเวลาทรัพยากรบุคคลในทีมมีไม่เพียงพอต่อการตอบสนองลูกค้า	✓			
13	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ หน่วยงานกำหนดหรือไม่ (สุ่มบุคคล อ้างอิงกับ Job Description หรือจาก Certified)	6.2.1 (11)	ก่อนการรับเข้ามาทำงานมีการกำหนดความรู้ ความสามารถเบื้องต้น เช่น Microsoft Base และต้องจบ Computer Engineering และทำการสอบ Certified ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,ณัฐวัฒน์

วันที่

15/11/2556



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**

แผนกที่ถูกรีวิว Infrastructure

Reference Doc : WI-PFS-02

วันที่ Audit

15/11/2556

(Auditee) คุณสุชาติ, คุณวิเศษ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

สมหญิง, ญัฐวัฒน์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	6.2.2 (12)	มีการจัดอบรม Product Update โดย Vendor หรือ Inhouse ที่ BAL	√			
	ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร (มีการ						
	อบรมเพิ่มเติมหรือไม่)						
15	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	6.2.2 (13)	มีการให้พนักงานต้องทำการสอบ Certified หรืออบรมเพื่อพัฒนา	√			
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่ (สัปดาห์ที่		ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่				
	การอบรม)						
16	หน่วยงานท่านมีการวางแผนการดำเนินงานอะไรบ้าง	7.1 (14)	เมื่อรับ Quotation หรือ Proposal จาก Sales จะจัดทำ Project	√			
	เช่น การจัดทำแผนการให้บริการลูกค้า		Timeframe เพื่อทำการ Kick Off กับลูกค้า ถึงกำหนดการทำงานใน				
	(ขอแผนการดำเนินงาน : Quality Action Plan)		แต่ละขั้นตอนของ แต่ละ Project				
17	การรับความต้องการจากลูกค้า มีขั้นตอนการทบทวน	7.2 (15)	มีการทบทวนใน Assessment and Requirement Survey	√			
	ความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่						
	(ส่งเอกสาร เช่น ใบเสนอราคา, แบบฟอร์มต่างๆ)						
18	ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	7.5.2 (16)	ต้องทำการคุยกับ Project Leader ถ้ายังต้องการเปลี่ยนแปลงอยู่	√			
	มีการดำเนินการอย่างไร ถ้าลูกค้าต้องการเปลี่ยน Scope		ทำให้มีผลกระทบกับ Project Timeframe และผลกระทบเรื่องราคา				
	Of Work แล้วมีผลกระทบกับ Schedule		ที่อาจต้องทำการเสนอราคาใหม่				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง, ญัฐวัฒน์

วันที่

15/11/2556



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**

แผนกที่ถูกรวบรวม Infrastructure

Reference Doc : WI-PFS-02

วันที่ Audit

15/11/2556

(Auditee) คุณสุชาติ, คุณวิเศษ

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

สมหญิง,ณัฐวัฒน์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
19	ใน Service Order มีการระบุรายละเอียดอะไรบ้าง		ไม่ได้รับเอกสารนี้จาก Sales แล้ว	√			
20	มีการบันทึกอะไรใน Professional Service Report บ้าง		ชื่อลูกค้า, SE ที่รับผิดชอบ, วันที่ที่จะเข้าบริการ, รายละเอียดงาน	√			ใช้ Professional Service Report ของแผนก EBS
			เมื่อทำงานเสร็จแล้ว ให้ลูกค้าลงนาม เพื่อตรวจรับงาน				
21	ตอนนี้มีงานที่ Project ที่ยังไม่เสร็จ อยู่ขั้นตอนไหนบ้าง		On Progress อยู่ 6 Job และรอคำตอบอยู่ 3 Job	√			
22	เมื่องานเสร็จมีการบันทึก Warranty ที่ไหน		มีการระบุ Warranty ใน Sign Off Paper	√			
23	มีผลสรุปการทำ Customer Satisfaction หรือไม่		มีการทำ Customer Satisfaction แต่ไม่มีการทำสรุปผล	√			
24	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4 (18)	ไม่มีทรัพย์สินของลูกค้า เพราะส่วนมากเข้าทำที่บริษัทลูกค้า	√			
25	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติงานเพื่อดูแลแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1 (19)	นำ Customer Satisfaction มาดูว่ามี Comment หรือไม่ ถ้าไม่มี Comment ก็ไม่ได้ทำอะไรเพิ่มเติม	√			
26	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร (แนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ)	8.2.3 (20)	มีกรณีลูกค้าแจ้งว่าติดต่อ Sales ยาก จะทำการช่วยประสานงานให้	√			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,ณัฐวัฒน์

วันที่

15/11/2556