



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

แผนกที่ตรวจ ESG-Education

Reference Doc : PM-TN-01 WI-ESG-02-03

วันที่ Audit 21/10/2013

(Auditee) คุณศิรินทรา คุณณชญาภัส คุณพัชนี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	คุณศิรินทรา แจ้งว่าปัจจุบัน หน่วยงาน ESG-Education มีเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1 ฉบับ คือ PM-TN-01 ซึ่งครอบคลุมการทำงานในหน่วยงาน แต่ขั้นตอนการเปิด PR ยังคงระบุเป็นระบบ Infinium			✓	ขอแนะนำ แจ้งให้หน่วยงาน Education ทำการทบทวนเอกสารและแก้ไขให้ตรงกับปัจจุบัน
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างใด	4.2.1	คุณพัชนี สามารถตอบนโยบายบริษัทได้ถูกต้อง คือ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	4.2.1	คุณศิรินทรา คุณณชญาภัส และคุณพัชนี ชี้แจงว่าในหน่วยงานได้นำนโยบายคุณภาพบริษัท มาปรับใช้คือ ถูกต้อง = ส่งคอร์สอบรม และใบเสนอราคาให้ลูกค้าได้ถูกต้อง ตรงเวลา = จัดตารางการสอนได้ตรงตามแผนงาน มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง = เมื่อมีคอร์ส/โปรแกรมใหม่ๆ ก็จะมีการศึกษาเพื่อเพิ่มเนื้อหาในการสอนให้ครอบคลุมมากขึ้น	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจตัวอย่างใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27) วันที่ 25 กันยายน 2556 มีการลงนามอนุมัติจากผู้มีอำนาจถูกต้อง	✓			
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ ตารางอบรมหลักสูตร (FM-TM-03) และ Form List (FM-CTR-26) Revision เอกสารที่เป็นปัจจุบัน	✓			
4.3	การระบุสถานะของเอกสารปัจจุบัน/การเรียกใช้เอกสาร ถูกต้องหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจการเรียกใช้ Form List (FM-CTR-26) มีการเรียกใช้เอกสารถูกต้อง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่ 22/10/2013



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

แผนกที่ตรวจ ESG-Education

Reference Doc : PM-TN-01 WI-ESG-02-03

วันที่ Audit 21/10/2013

(Auditee) คุณศิริพร ทรา คุณณชญาภัส คุณพัชนี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	คุณพัชนี แจ้งว่า เมื่อใช้งานทุกครั้งจะต้องดึงเอกสารจากส่วนกลาง	✓			
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.3	คุณศิริพร แจ้งว่า ในหน่วยงานมีเอกสารภายนอกที่มีการควบคุมและจัดทำบันทึกเอกสารภายนอกในทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก (FM-CTR-25) จัดเก็บไว้ที่แฟ้ม โดยมีหัวหน้างานดูแลรับผิดชอบเอกสาร	✓			
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	คุณศิริพร แจ้งว่า ในหน่วยงานมีการจัดทำ Form List ทางทีมผู้ตรวจประเมินสุ่มตรวจสอบพบว่าการจัดทำ Form List จริง	✓			
5.2	การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	4.2.4	จากการสุ่มตรวจ Form List (FM-CTR-26)ขาดการระบุ Revision ของเอกสารและ ขาดบันทึก Form List และใบขออนุมัติทำลายในตัว Form List จึงแนะนำให้จัดทำให้สมบูรณ์			✓	
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	4.2.4	สุ่มตรวจใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27) วันที่ 25 กันยายน 2556 พบว่าการขออนุมัติทำลายบันทึกก่อนครบระยะเวลาการเก็บ เช่น ตารางรับจองหลักสูตร (แฟ้มเหลือง)		✓		สอบถามคุณพัชนี ผู้ดำเนินการจัดทำ จึงได้ทราบว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุมัติทำลายบันทึกไม่ถูกต้อง ซึ่งทางทีม IQA ได้ให้คำแนะนำ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องแล้ว
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	จากการสอบถามคุณศิริพร คุณณชญาภัส และคุณพัชนี ทราบว่า KPI ของหน่วยงานมี 2 ข้อ คือ 1.ผู้เข้าอบรมต้องสอบได้คะแนน 70 % ของคะแนนรวม 100 % 2.เปิดอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดได้ 80% พร้อมมีหลักฐานเอกสารแสดง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่

22/10/2013



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

แผนกที่ถูกรีวิว ESG-Education

Reference Doc : PM-TN-01 WI-ESG-02-03

วันที่ Audit 21/10/2013

(Auditee) คุณศิรินทรา คุณณชญาภัส คุณพัชนี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	5.4.1	มีการกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับนโยบายบริษัท อ้างอิงตามข้อ 6	✓			
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	5.5.3	คุณศิรินทรา แจ้งว่ามีการสื่อสาร KPI ในหน่วยงานและมีการติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่ามีกระดำเนินการจริง	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3, 8.5.3	จากการสุ่มตรวจ KPI พบว่าเมื่อมี KPI ไม่เป็นไปตามที่กำหนดมีการระบุสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหา	✓			
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1	คุณศิรินทรา แจ้งว่ามีทรัพยากรเพียงพอเพราะมีการจัดสรรตารางเวลา มอบหมายงานผู้รับผิดชอบ ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	✓			
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ หน่วยงานกำหนดหรือไม่	6.2.1	คุณศิรินทรา แจ้งว่ามีการคัดเลือกเบื้องต้นตาม Job Description และมีการอบรมเพิ่มเติมในหน่วยงาน	✓			
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ตรงกับ ความต้องการขององค์กรหรือไม่/ อย่างไร	6.2.1	คุณศิรินทรา แจ้งว่ามีการคัดเลือกเบื้องต้นตาม Job Description	✓			
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร	6.2.2	กรณีความรู้ความสามารถไม่ตรงจะมีการอบรมเพิ่มเติมและประเมินผล การสอน สุ่มแบบฟอร์มบันทึกผลการทดลองสอน FM-TN15 ผู้อบรม คุณ ณชญาภัส รอดประยูร พบว่ามีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	6.2.2	คุณศิรินทรา แจ้งว่า เวลาที่มีหลักสูตรใหม่ๆ หรือมีการอัปเดตผลิตภัณฑ์ จะมีการอบรมหรือซื้อหนังสือมาอ่านเพิ่มเติม	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า	7.1	หน่วยงานมีการวางแผนการเปิดหลักสูตร 2 ครั้งต่อปี สุ่มตรวจ ตาราง การอบรมหลักสูตร Systems I (AS/400) : FM-TN-06 เดือนมกราคม- มิถุนายน 2556 พบว่ามีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่ 22/10/2013



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

แผนกที่ถูกรับตรวจสอบ ESG-Education

Reference Doc : PM-TN-01 WI-ESG-02-03

วันที่ Audit 21/10/2013

(Auditee) คุณศิริพร ทรา คุณณชญาภัธ คุณพัชนี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	7.2	คุณพัชนี แจ้งว่า เมื่อรับความต้องการของลูกค้าในการอบรมหลักสูตร ก็จะมาเช็คข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักสูตร ว่าในคอร์สนั้นๆมีผู้อบรมให้ความสนใจมากน้อยเพียงใด สามารถเปิดหลักสูตรได้หรือไม่ ความรู้พื้นฐานของผู้เข้าอบรม และค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรมแจ้งให้ลูกค้าทราบ	✓			
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	7.5.2	คุณศิริพร แจ้งว่า หลังจากที่คุณลูกค้าเข้ารับการสอนในหลักสูตรต่างๆ จะมีการให้คุณลูกค้าประเมินและจะนำผลที่ได้มาสรุปและนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการสอนและพัฒนาหลักสูตรใหม่ๆ	✓			
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.3	ผู้ตรวจฯ พิจารณาเอกสาร พบว่าไม่มีการชี้แจงเอกสารที่ชัดเจน มีการชี้แจงเอกสารแต่ไม่ระบุชื่อเอกสารให้ชัดเจน			✓	ขอแนะนำ ให้ทำการชี้แจงเอกสารที่จัดเก็บให้ชัดเจน โดยการระบุชื่อ เพื่อให้สะดวกในการเรียกใช้เอกสาร
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้แจงอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่มีผลิตภัณฑ์ของลูกค้า				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	คุณศิริพร แจ้งว่า ลูกค้ามีการประเมินการสอนทุกหลักสูตร แต่จะนำข้อมูลเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข	✓			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร	8.2.3	ยังไม่มีมาร้องเรียนจากลูกค้า				

ผู้ตรวจ (Auditor) คุณทิพวรรณ/ คุณเกศรินทร์/ คุณธีรพล

วันที่ 22/10/2013