



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

แผนที่ถูกตรวจ ESG - STS

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

Requirement : ISO9001 : 2008

วันที่ Audit

4/12/2555

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ หรือไม่ อย่างไร	Req 5.3	จากการสอบถาม คุณณภัทร สามารถตอบได้ว่านโยบายคุณภาพของ คือ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัทฯ ได้อย่างไร	Req 5.3	จากการสอบถาม คุณณภัทร สามารถตอบสนองนโยบายได้ดังนี้ "ถูกต้อง" เช่น ให้บริการตามคำร้องขอของลูกค้าอย่างถูกต้อง "ตรงเวลา" เช่น สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" เช่น การทำงาน Support ควรมีการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมและคำแนะนำจากฐานพีในแผนกเพื่อพัฒนาการทำงาน อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	✓			
3	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (KPI) การทำงานไว้หรือไม่ / อย่างไร	Req 5.4.1 Req 5.4.2	จากการสอบถาม และ ดูเอกสารทาง ESG - STS มีการ กำหนด KPI 3 ข้อ คือ 1.ให้บริการคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับ แจ้งหรือวันที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้าอย่างน้อย 90% (สรุป KPI ทุกเดือน)	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555



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

แผนกที่ถูกรีวิว ESG - STS

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

Requirement : ISO9001 : 2008

วันที่ Audit

4/12/2555

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	(ต่อ)		2.จะต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และ				
			สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ อย่าง				
			น้อย 90% เฉพาะงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของแผนก				
			(สรุป KPI ทุกเดือน)				
			3.สามารถออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ในแต่ละไตรมาส				
			อย่างน้อย 70% (สรุป KPI ทุกๆ 3 เดือน)				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้ง	Req 8.2.3	จากการตรวจสอบจากเอกสารการสรุป KPI ของแผนก ปรากฏดังนี้			✓	-ในเอกสารสรุป KPI ควรมีชื่อผู้จัดทำ,
	ไว้หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีการกำหนดสาเหตุและแนว	Req 8.4	KPI ข้อที่ 1 สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ 100% ทุกเดือน				ผู้อนุมัติ และ วันที่ในการจัดทำรายงาน
	ทางการแก้ไขอย่างไรบ้าง		KPI ข้อที่ 2 สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ 100% ทุกเดือน				เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทวนสอบ
			(คุณสุริยาขอคงเป้าหมายนี้ไว้ แต่จะพิจารณาเปลี่ยนวิธีการเป็น E-Helpdesk				KPI ที่รายงาน
			/ Call Center ทั้งนี้จะพิจารณาหาแนวทางเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป				-ควรมีการพิจารณาเพิ่มเติมหรือเปลี่ยน
			KPI ข้อที่ 3 สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ 71.50% ณ ไตรมาสล่าสุด				วิธีการวัด KPI เพื่อประสิทธิภาพใน
							การทำงาน

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555



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

แผนกที่ถูกรีวิว ESG - STS

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

Requirement : ISO9001 : 2008

วันที่ Audit

4/12/2555

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารนโยบายคุณภาพของบริษัทและ KPI ของหน่วยงานรวมถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องๆ ภายในหน่วยงานของท่านอย่างไร	Req 5.3 Req 5.3.3	จากการสอบถาม คุณสุริยาจะเป็นผู้สรุป KPI และ บันทึกข้อมูลด้วยการเขียนติดบอร์ดเพื่อประชาสัมพันธ์ โดยแผนกจะมีการประชุมในหน่วยงานเพื่อทบทวนประสิทธิภาพในการทำงาน IQA และนำไปบันทึกข้อมูล KPI ด้วยการพิมพ์และPrint ติดบอร์ด / ON Portal / Save ใน Drive O หรือ E-Mail เพื่อความชัดเจนของรายงาน และ ให้มั่นใจว่าทุกคนในหน่วยงานรับทราบและเข้าใจผลสรุป KPI แล้วจริง			✓	การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และ ทบทวนว่าพนักงานได้ทราบผล KPI แล้วทุกคนหรือไม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร KPI ของหน่วยงาน และ กรณีมีปัญหาจะได้ทราบแนวทางการแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงกัน
6	ท่านสามารถดูและอ่านเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM&WI) และ เอกสารประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างไร โปรดระบุ	Req 4.2.3	จากการสอบถามคุณณภัทร สามารถตอบได้ว่ากรณีจะดูเอกสารหรือหยิบใช้แบบฟอร์มให้เข้าที่ Portal ตรง ISO9001:2008	✓			
7	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	จากการสอบถามคุณสุริยา ทราบว่าจะต้องส่งคำร้องขออนุมัติเอกสาร (FM-CTR-22) ให้ผู้มีอำนาจเซ็นอนุมัติ และ ทำการส่งให้ DCO เพื่อดำเนินการ	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555

FM-CTR-12 (01)



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

แผนกที่ถูกรีวิว ESG - STS

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

4/12/2555

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่อย่างไร	Req 4.2.3	จากการสอบถามทางหน่วยงานมีการจัดทำ Form List แต่ตรวจสอบแล้วไม่ Update เนื่องจากยังคงใช้ FM-CTR-26(00) ซึ่งปัจจุบันเป็น (01)			✓	- ควรมีการทบทวนให้ Form List ของหน่วยงาน Update อยู่เสมอ และ Copy 1 ชุด ให้ DCO เพื่อทำการ Update ด้วย
		FM-CTR-26	และ จากการตรวจสอบพบว่าหน่วยงานมีการจัดทำเอกสารขออนุมัติทำลายตามระยะเวลาที่กำหนด และ IQA ให้ข้อเสนอแนะไปว่าผู้จัดเก็บและผู้อนุมัติทำลายไม่ควรเป็นคนเดียวกัน และ ควร Update เอกสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง				ทุกครั้งที่มีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง (คุณสุริยาแจ้งว่าจะดำเนินการแก้ไขให้เสร็จภายใน 26/12/55)
9	กรณีมีการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ รวมถึงกรณีที่เกิดผลิตภัณฑ์บกพร่องหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	Req 8.2.1	จากการสอบถามยังไม่พบข้อร้องเรียน แต่ทางหน่วยงานจะมีการ Visit ลูกค้าตาม KPI ที่กำหนดตามสัญญากับ IBM ในแต่ละไตรมาสอยู่แล้ว	✓			
10	เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าแล้วท่านมีการติดตามผลหรือสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าหรือไม่ อย่างไร	Req 8.2	คุณสุริยาแจ้งว่าหน่วยงานเป็นลักษณะการ Support & Service ดังนั้นจะเน้นเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักอยู่แล้ว แต่จะสามารถทำได้ตามเงื่อนไขของข้อตกลงตามสัญญา และ มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานอยู่อย่างต่อเนื่อง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555



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 ESG - STS

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

Requirement : ISO9001 : 2008

วันที่ Audit

4/12/2555

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	กรณีพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาหรือพบปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานใดก็ตาม ท่านจะดำเนินการอย่างไร	Req 8.5.2	จากการสอบถามคุณณภัทร เนื่องจากเป็นพนักงานเข้าใหม่จึงยังไม่ค่อยพบ			✓	แนะนำให้สื่อสารให้พนักงานตระหนักแล
		Req 8.5.3	ปัญหาเท่าไร ส่วนใหญ่จะเป็นการติดตามรุ่นพี่ไป Support และ ถ้าเกิดปัญหา				เข้าไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมใน PM-CTR-0
		PM-CTR-04	จริงจะดำเนินการปรึกษาผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไข แต่ถ้าเป็นของ				ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข ใน Portal
			หน่วยงานอื่นพนักงานก็จะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเช่นกัน แต่คุณสุริยารู้				ของ ISO9001:2008
			ว่าจะต้องแจ้งทาง MR/DCO ทาง IQA จึงแนะนำ PM-CTR-04 หน้า Portal				
			และ แนะนำคณะทำงาน ISO ให้ทราบอีกครั้ง				
12	การให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้ง และ/หรือ Implementation ของ STS	PM-STs-01	จากการตรวจสอบทางหน่วยงานมีการรับ Service Request Form เพื่อทำการ			✓	- สุ่มตรวจ On-site Activity Report มีก
			Service โดยจะตรวจสอบรายละเอียดให้ถูกต้อง และ Manager จะทำการ				ดำเนินการตามขั้นตอนถูกต้อง ใน PM
			Assign งานให้ SE เพื่อดำเนินการจัดเตรียมข้อมูล/อุปกรณ์ที่ต้องใช้ และ เมื่อ				ระบุว่าสำเนาฉบับที่ 2 ส่งให้ลูกค้า แต่
			ดำเนินการ Service เสร็จ Manager จะตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และ เรียบ				ไม่ได้ระบุว่าฉบับที่ 1 ให้ใคร
			เก็บค่าบริการ ทาง IQA ให้ข้อเสนอแนะว่าควรทบทวน PM-STs-01 ในการ				
			ปรับปรุง Flow Chart ตรงจุดที่มีการตัดสินใจให้ระบุถ้า Yes ทำอย่างไร				
			ถ้า No ทำอย่างไร และ ทบทวน PM อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประสิทธิภาพ				
			ของขั้นตอนการทำงานที่เป็นปัจจุบัน				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555



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

แผนกที่ตรวจสอบ ESG - STS

(Auditee) คุณสุริยา นันทนาวิจิตร,คุณณภัทร ธรรมถาวร

Reference Doc : PM-ESG-01,03 / WI-ESG-03 / PM-CTR-01,04,06,09

Requirement : ISO9001 : 2008

วันที่ Audit

4/12/2555

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	การให้บริการเกี่ยวกับ Maintenance Service	PM-STs-03	- จากการสุ่มตรวจ Hotline Activity Report ไม่พบว่ามี Status Pending อยู่			✓	- กรณีเก็บบันทึกเป็นเอกสารนี้ทาง STS
	ของแผนก STS	PM-STs-04	และ มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องในเอกสาร แต่ทาง IQA ให้ข้อเสนอแนะ				เก็บไว้ 6 เดือน และ ทำลายเอกสาร ซึ่ง
			ว่าควรบันทึกในระบบเพื่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บ และ ค้นหาข้อมูล ซึ่ง				กรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูล หรือ ปัญหา
			คุณสุริยา ก็เห็นด้วยและจะพิจารณาเข้าที่ประชุมและปรับปรุงต่อไป				ที่โดยเกิดขึ้นไม่พบ แต่ถ้าเป็นระบบจะ
			- จากการสอบถามและปรึกษากับคุณสุริยา เรื่องของ PM-STs-04 ซึ่งมีขึ้น				สะดวกต่อการค้นหา และ จัดเก็บข้อมูล
			ตอนการทำงานใกล้เคียงกับ PM-STs-03 ซึ่งผู้ดูแล PM เป็นของคุณศิริชัย(ป๋วย)				- กรณีมีการย้ายหน่วยงานมารวมกัน
			จึงควรประชุมทบทวนกันในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปว่าจะนำมารวมกันใน				ควรมีการทบทวน PM/WI ที่เกี่ยวข้อง
			PM-STs-03 หรือไม่ และ IQA แนะนำให้ทบทวนทุก PM/WI อย่างน้อยปีละ				ทันทีว่าควรต้องปรับปรุงแก้ไขขั้นตอน
			1 ครั้ง				ใดบ้างเพื่อความถูกต้องและไม่ซ้ำซ้อน

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ์

วันที่

4/12/2555

