



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STs

Reference Doc : PM-STs-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่	Req.5.3	จากการสอบถามคุณวาทัญญ สามารถตอบได้ว่านโยบาย	/			
	อย่างไร		คุณภาพบริษัท คือ ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ	Req.5.3	ถูกต้อง	/			
	บริษัท ฯ ได้อย่างไร		รับความต้องการจากลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลการบริการพร้อมกับ				
			ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง				
			ตรงเวลา				
			1. การ Implement หรือการไป Visit ต้องไปให้ตรงตามที่นัดหมาย				
			2. ต้องมีการกำหนดระยะเวลาการแล้วเสร็จของงานในแต่ละ				
			ช่วงเวลางานให้ไปเป็นไปตามตารางที่กำหนด				
			มุ่งมั่นพัฒนา				
			หน่วยงานต้องการทำการจัดเก็บ FAQ เรื่องการบริการขึ้น				
			Portal โดยพนักงานในแผนกสามารถใช้เป็นแนวทางในการ				
			ปฏิบัติงานได้				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STC

Reference Doc : PM-STC-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน (KPI) หรือไม่/อย่างไร	Req.5.4.1	มีการกำหนด KPI ของหน่วยงาน 3 ข้อ ดังนี้	/			
		Req.5.4.2	1. ให้บริการตามคำร้องขอของฝ่ายขายได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ที่ตกลงไว้กับฝ่ายขายหรือลูกค้าต้องทำได้ 90%				
			2. ต้องไม่มีการร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงได้ภายใน 2 วันทำการ โดยเป้าหมายต้องทำได้ 90%				
			3. สามารถออกเยี่ยมลูกค้า ตามสัญญาที่ได้ทำไว้กับ IBM ใน แต่ละเดือน โดยเป้าหมายต้องทำได้ 70%				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีการกำหนดสาเหตุและ แนวทางการแก้ไขอย่างไรบ้าง	Req.8.2.3	จากการตรวจข้อมูลการชี้วัดในปี 2013 ประจำเดือน ม.ค.	/			
		Req.8.4	ก.พ. ที่ผ่านมามีเป้าหมายของแผนก 2 ข้อแรก สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ ส่วน ข้อ 3 ยังไม่จบไตรมาส				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STC

Reference Doc : PM-STC-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารนโยบายคุณภาพของ บริษัทและ KPI ของหน่วยงานรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง ๆ ภายในหน่วยงานของท่านอย่างไร	Req.5.3 Req.5.3.3	มีการติดบอร์ดของแผนกเพื่อประชาสัมพันธ์ แจ้งให้พนักงาน ทราบ	/			
6	ท่านสามารถดูและอ่านเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (PM&WI) และเอกสารประกอบกรปฏิบัติงานได้ที่ไหน	Req.4.2.3	คุณวาทัญญสามารถตอบได้ว่าดูได้จาก Portal ISO9001:2008	/			
7	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานหน่วย งานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-09	หากมีการแก้ไขจะมีการแจ้งกับผู้จัดการทีมเพื่อจัดทำ Reques ส่งให้แผนก Business process ดำเนินการต่อ	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STC

Reference Doc : PM-STC-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือไม่/อย่างไร (ขอ ดู Form List)	Req.4.2.3	มีการจัดทำ Form List ครั้งสุดท้าย 27/12/2012 และพบว่า			/	ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติมีดังนี้
		Req.4.2.4	1.Setup and Install Record ใน Form List ระบุจัดเก็บเป็น				1. ควรจัดทำ Form List ฉบับใหม่ โดยระบุ
		FM-CTR-26	Paper โดยจัดเก็บระยะเวลา 6 เดือน คุณศิริชัยเป็นผู้จัดเก็บ				การจัดเก็บเอกสารและระยะเวลาการจัดเก็บ
			แต่ในการปฏิบัติงานจริงจัดเก็บเป็น Soft File ข้อมูลที่จัดเก็บมี				เอกสารให้เหมาะสมกับงานนั้นๆ และตรงกับ
			ตั้งแต่ปี 2011-2013				การปฏิบัติงานจริง
			2. มีการยกเลิกเอกสาร Scope-Check List ตั้งแต่เดือน ส.ค.				2. ให้ทำการระบุ FM-CTR-25,26,27 ลงไปใน
			ปี 2553 แล้ว แต่ใน Form List ยังมีการระบุเอกสารดังกล่าว				Form List ด้วย
			3. ผู้อนุมัติทำลายเอกสารที่ระบุใน Form List เป็นคุณอารีรัตน์				3. ผู้มีอำนาจอนุมัติในการทำลายเอกสาร
			แต่ในใบขออนุมัติทำลายเอกสารผู้จัดทำเอกสาร , ผู้มีอำนาจ				ควรตรงกับที่ระบุใน Form List
			อนุมัติ และผู้ดำเนินการทำลายเป็นคุณสุริยาเซ็นทั้งหมด				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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

1/2556

แผนกที่ถูกต้อง

ESG-STs

Reference Doc : PM-STs-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit

25/3/2556

(Auditee)

คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement :

ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	หน่วยงานของท่านเคยได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าหรือไม่/อย่างไร	Req.8.5.2 PM-CTR-01	เมื่อไปถึงบ.ลูกค้าเพื่อติดตั้งเครื่องแล้วพบว่าอุปกรณ์ไม่ครบ เนื่องจากพนักงานขายส่งสินค้าให้ไม่ครบ จึงแก้ปัญหา	/			
		PM-CTR-04	เฉพาะหน้าให้ลูกค้า หลังจากนั้น แจ้งเรื่องไปที่หัวหน้า และฝ่ายขาย เพื่อให้ทำการป้องกันไม่ให้เกิดกรณีซ้ำอีก				
10	ในการดำเนินการติดตั้ง และ Setup/Implement	PM-STs-01	ผู้จัดการรับเอกสาร Service Request form จากฝ่ายขาย	/			
	หน่วยงานของท่านจะต้องทราบรายละเอียดในการให้บริการด้วยวิธีใด และมีวิธีการดำเนินการอย่างไร	FM-STs-01	ตรวจสอบรายละเอียดของการให้บริการ และมอบหมายงานให้พนักงานในแผนก				
11	เมื่อได้รับ Service Request form ก่อนดำเนินการให้	PM-STs-01	ทำความเข้าใจกับขอบเขตของงานบริการนั้น จัดเตรียมข้อมูล	/			
	บริการท่านมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร	FM-STs-01	ทางเทคนิคและอุปกรณ์ที่จำเป็น ทำการยืนยันวันและเวลากับลูกค้า เพื่อเข้าไปให้บริการ ณ สถานที่ลูกค้า				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สมหญิง,รัชนี้

วันที่

25/3/2556

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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STs

Reference Doc : PM-STs-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	กรณีการบริการ Onsite เกิดมีปัญหางานไม่เสร็จท่าน	PM-STs-01	บันทึกข้อมูลต่าง ๆ และรายละเอียดของปัญหาลงใน Onsite	/			
	ดำเนินการอย่างไร	FM-STs-01	Activity Report พร้อมระบุเหตุผลและสถานะของงานวันนั้น				
			เป็น Pending				
13	กรณีการบริการ Onsite สำเร็จ ท่านมีวิธีปฏิบัติงาน	PM-STs-01	บันทึกรายละเอียดของงานที่ทำลงใน Onsite Activity Report	/			
	อย่างไร	FM-STs-01	และสถานะของงานวันนั้นเป็น Close				
14	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบ Status Pending	PM-STs-01	มีการจัดทำข้อมูลของ Job ที่ยังไม่เสร็จเพื่อจะได้ Assign ให้	/			
	ของงาน Onsite Activity Report เพื่อไม่ให้งานค้าง	FM-STs-01	SE ไปดำเนินการต่อ				
	หรือไม่/อย่างไร						
15	กรณีการให้บริการแบบ Phone Service มีขั้นตอนคำ	PM-STs-03	เมื่อรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า ต้องสอบถามชื่อบริษัท,เบอร์โทร,	/			
	เนินการอย่างไร	FM-STs-05	ชื่อผู้ติดต่อ และสอบถามอาการเสียหรือปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อม				
			ให้คำแนะนำ และบันทึกใน Hotline Activity Report				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกรวบรวม ESG-STs

Reference Doc : PM-STs-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	กรณีแก้ปัญหาได้บันทึกผลที่ไหน	PM-STs-03	บันทึกใน Hotline Activity Report			/	ควรทำการ Revise PM-STs-03 เพราะ
		FM-STs-05					ปัจจุบันได้ยกเลิก e-Helpdesk แล้วแต่ใน PM
							มีการระบุว่าบันทึกใน e-Helpdesk ด้วย
17	กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ท่านดำเนินการอย่างไร	PM-STs-03	บันทึกใน Hotline Activity Report พร้อมกับระบุวันที่จะเข้าไป	/			
		FM-STs-05	ดำเนินการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไปในช่อง Pending				
18	ข้อกำหนดในการให้บริการเกี่ยวกับการติดตั้งของ	PM-STs-04	ติดตั้งเฉพาะ Hardware ที่เป็นอุปกรณ์ Server ,ต่อเข้ากับ	/			
	หน่วยงานท่านเป็นอย่างไร		Rack และทำการลง OS ของ Server				
19	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนการรับความต้องการ	PM-STs-04	ดูรายละเอียดสินค้าและบริการ วันที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่ระบุ	/			
	เกี่ยวกับเรื่องการติดตั้งอย่างไร	FM-STs-06	ใน Sale Order และทำการ Setup อุปกรณ์หรือ Server ให้				
			ลูกค้าและให้แผนก DTB ทำการจัดส่งสินค้า ถ้าลูกค้าต้องการ				
			ให้เข้าไปติดตั้งจะทำการนัดวันเข้าไปติดตั้งด้วย				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556



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 **1/2556**

แผนกที่ถูกต้อง ESG-STIS

Reference Doc : PM-STIS-01,03,04 , WI-ESG-03

วันที่ Audit 25/3/2556

(Auditee) คุณสัจจะ,คุณวาทัญญ,คุณเอกชัย,คุณศิริชัย

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณรัชนี้ แฉขุนทด

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	ท่านใช้ข้อมูลอะไรในการจัดทำรายงานสรุปประสิทธิภาพ	PM-STIS-01	ใช้ข้อมูลจาก Service Request Form , Hotline Activity	/			
	ภาพเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	PM-STIS-03	Report และ Form Visit ลูกค้าของ IBM				
		PM-STIS-04					
21	หน่วยงานท่านเคยจัดส่งบุคคลากรฝึกอบรมกับงาน	Req.6.2.2	มีการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับ Product ใหม่ๆ โดยอบรมจาก	/			
	ที่เกี่ยวข้องหรือไม่/อย่างไร		วิทยากรที่เป็นเจ้าของ Product นั้นๆ				

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,รัชนี้

วันที่ 25/3/2556