


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกตรวจ Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัษฎา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุภัฏญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	Req. 4.1	มีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ ทางคุณสุราษฎร์ แจ้งว่าคุณรัชฎาภรณ์เป็นผู้ดูแลเอกสารฯ ทั้งหมด และ ปัจจุบันยังไม่มีขั้นตอนการทำงานใดเปลี่ยนแปลง	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัทฯ มีว่าอย่างไร	Req.4.2.1	จากการสอบถามคุณจามจุรี สามารถตอบได้ว่า "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ ได้อย่างไร	Req.4.2.1	คุณจามจุรีเข้าใจในการตอบสนองนโยบายฯ เช่น ต้อง Develop Program ให้ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าใน Project และ ส่งมอบงานให้ตรงเวลาตามที่กำหนด และ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ	✓			
4	การควบคุมเอกสาร	Req.4.2.3					
	4.1 เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่		จากการสุ่มตรวจแบบฟอร์ม พบการใช้แบบฟอร์มที่ล้าสมัย คือ แบบฟอร์ม Professional Service Report (FM-SD-01) ปัจจุบันแบบฟอร์มได้ถูกยกเลิกไปแล้ว จำนวน 3 ฉบับออกโดยคุณธนรัฐ วันที่ 4/3/56 , คุณปรววรรณ วันที่ 14/3/56 และ คุณรัชฎาภรณ์ วันที่ 15/3/56 ทาง IQA จึงแจ้งให้ทราบ และ ให้ทางคุณนุสราเป็นตัวแทนกลับไปสื่อสารให้พนักงานในแผนกทุกคนทราบและตระหนักในการไม่ใช้เอกสารที่ล้าสมัยดังกล่าว		✓		ทางฝ่ายยังเหลือแบบฟอร์มนี้อีกหลายเล่มแต่เนื่องจากเอกสารล้าสมัย และ ที่อยู่บริษัทก็ยังเป็น 23/3 จึงขอให้ทำการยกเลิกและสื่อสารให้พนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

ผู้ตรวจ (Auditor) สุภัฏญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเดชสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัญญา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	4.2 เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่		จากการสอบถามคุณสุราษฎร์แจ้งว่าคุณรัชฎาภรณ์เป็นผู้ดูแลและทบทวนเอกสารในระบบ ISO9001 ของฝ่ายทั้งหมด กรณีมีการแก้ไขจะมีการแจ้งในที่ประชุม และ/หรือ ทาง E-Mail	✓			แต่ไม่พบเมลเนื่องจากการลบเมลไปแล้ว จึงแนะนำให้มีการเก็บไว้เป็นหลัก ฐานที่ผู้รับชอบ / Admin เพื่ออ้างอิงการตรวจสอบ
	4.3 การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันของเอกสารถูกต้องหรือไม่		- ไม่ได้สอบถาม -				
	4.4 หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร		จากการสอบถามคุณอัญญา และ คุณนุสรา ตอบได้ว่าต้องเรียกใช้เอกสารโดยการดาวน์โหลดจาก MSC Portal เท่านั้น	✓			
	4.5 หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่		จากการสอบถามคุณอัญญาไม่พบเอกสารภายนอกของลูกค้า	✓			
5	การควบคุมบันทึก	Req.4.2.4					
	5.1 หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่		จากการสุ่มตรวจ Form List ที่ทางคุณนุสราเป็นผู้จัดทำล่าสุดเมื่อวันที่ 15/5/56 พบว่ามีภาระระยะเวลาจัดเก็บไม่ชัดเจน คือ ระบุแต่ตัวเลขเช่น 3 จึงไม่ทราบว่า เป็น 3 วัน / 3 เดือน หรือ 3 ปี แต่ทางคุณนุสราแจ้งว่าเป็นปีทุกข้อ จึงแจ้งให้คุณนุสราทำการทบทวนและแก้ไขรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ถูกต้องและสำเนาให้ DCO 1 ฉบับ			✓	

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิโชคสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556



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 Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัษฎา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	5.2 การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่		พบว่ามีการจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนด และ มีการกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติเป็น Manager ขึ้นไป อย่างถูกต้อง	✓			
	5.3 การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่		จากการสอบถามคุณนุสราเพื่อขอข้อมูลหลักฐาน คุณนุสราไม่ทราบขั้นตอนการทำลายบันทึก และไม่พบหลักฐาน ทาง IQA จึงโทรสอบถามคุณธรรมาภรณ์พบว่าไม่มีการจัดทำใบขออนุมัติทำลายบันทึก จึงแจ้งให้ทราบในรายละเอียด และ ให้จัดทำให้ถูกต้องตามแบบฟอร์ม FM-CTR-27 และ ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บเอกสารดังกล่าวของฝ่ายเพื่อสะดวกต่อการควบคุมด้วย		✓		เมื่อจัดทำเสร็จให้ทำการสื่อสารให้พนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องทราบด้วย
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI)	Req.5.4.1	ทางฝ่ายมีการกำหนด KPI 2 ข้อ คือ 1. สามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตาม Plan หรือ สัญญาที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้ 80% สรุปทุกๆ ไตรมาส ตรวจพบว่าในไตรมาสที่ 1-2 ได้ 100% 2. ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการต้องไม่ต่ำกว่า 75% สรุปทุกๆ ครึ่งปี ตรวจพบว่าในครึ่งปีแรกได้ 80.63%	✓			
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัทฯ หรือไม่	Req.5.4.1	มีการกำหนด KPI สอดคล้องกับนโยบายบริษัทฯ	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556



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 Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัญญา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	Req.5.5.3	จากการสอบถามคุณสุราษฎร์ , คุณอัญญา , คุณนุสรา ทราบถึง KPI ของฝ่ายในเรื่องของการส่งมอบ แต่เรื่องของความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 3 ท่านตอบว่า KPI คือ 80% แต่ตามที่ประกาศคือ 75% แต่เมื่อเปิด Portal ให้ดูประกาศ จึงคิดว่าลิ้มและทางฝ่ายมีแนวโน้มจะปรับ KPI เป็น 80% จึงเริ่มมีการสื่อสารกันภายในไปก่อน			✓	แจ้งให้ผู้รับผิดชอบควรมีการทบทวน การสื่อสารว่าพนักงานในฝ่ายรับทราบ และเข้าใจตรงกันหรือไม่ เพื่อป้องกัน การเข้าใจผิด
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	Req.5.5.3	ในครึ่งปีแรกสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดแต่จาก	✓			
	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	Req.8.5.3	การสอบถามคุณสุราษฎร์แจ้งว่าถ้าไม่ได้ตามเป้าหมาย Manager จะมีการเก็บปัญหาและระบุถึงสาเหตุในการเกิดปัญหาพร้อมแนว ทางแก้ไขและแจ้งในที่ประชุม หรือ เจ้าของ Project				
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการ	Req.6.1	มีทรัพยากรบุคคลเพียงพอต่อลักษณะงานของฝ่าย และ ครอบคลุม	✓			
	ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่		ทุก Project				
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่	Req.6.2.1	มีการจัดทำ Job Description ของแต่ละตำแหน่งครบถ้วนยกเว้น			✓	
	หน่วยงานกำหนดหรือไม่		ตำแหน่ง Business Solution Manager ซึ่งปัจจุบันคุณเทวินทร์ ดำรงตำแหน่งนี้อยู่ คุณสุราษฎร์แจ้งว่าจะกลับไปสอบถามและแจ้ง				
			ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดทำ จึงมีการสอบถามเพิ่มเติมที่คุณศิริวรรณ (HR)				
			พบว่าคุณเทวินทร์ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเมื่อวันที่ 1/8/56				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเดชสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556



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

แผนกที่ถูกตรวจ Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัษฎา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
			จึงยังไม่ได้ทำการจัดทำ ทาง IQA จึงแจ้งให้คุณศิริวรรณทำการแจ้ง				
			ให้คุณเทวินทร์ดำเนินการจัดทำ Job Description ให้ครบถ้วน				
	- ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ตรงตาม	Req.6.2.1	คุณสุราษฎร์แจ้งว่าแผนกมีการกำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง	✓			
	ความต้องการขององค์หรือไม่ อย่างไร		อย่างชัดเจน และ มีขั้นตอนในการสัมภาษณ์งานร่วมกันระหว่าง				
			Manager ผู้ร้องขอ และ/หรือ เจ้าของ Project ร่วมกันคือ Manager				
			2 ท่าน และ Senior Manager 2 ท่าน เพื่อพิจารณาร่วมกัน				
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	Req.6.2.2	คุณสุราษฎร์แจ้งว่า ทางฝ่ายจะเปิดโอกาสให้ Manager ทำการ	✓			
	ความรับผิดชอบหน่วยงานดำเนินการอย่างไร		พิจารณาส่วนงานอื่นที่อยู่ในฝ่ายที่เหมาะสมให้กับพนักงานเพื่อ				
			ประสิทธิภาพในการทำงาน				
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	Req.6.2.2	คุณสุราษฎร์แจ้งว่าแผนกจะมีการส่งพนักงาน Training และ สอบ	✓			
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่		Certified ให้ตรงตามความรับผิดชอบ และ Training Road Map				
			ของแผนก และ สามารถเรียกดูประวัติการฝึกอบรมได้ที่หน้า				
			Training History หน้า Portal คุณอัษฎาสามารถตอบ และ เปิด				
			ให้ดูประวัติการอบรมได้				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556



AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม Solution Development / S/W Rearch & Development

Reference Doc : PM-PFS-01,03,04 / PM-SD-02 / WI-PFS-02 / WI-SD-03

วันที่ Audit

7/10/2556

(Auditee) คุณสุราษฎร์ , คุณอัญญา , คุณนุสรา และ คุณจามจุรี

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่	Req.7.1	ทางฝ่ายมีการจัดทำ Action Plan การดำเนินงานแต่ละ Project และ มีการติดตามการดำเนินงานโดย Project Manager และ Report ให้ผู้บริหารทราบ และ มีการพิจารณาการพัฒนาระบบ S/W ทุก 1 ปี และ H/W ทุก 3 ปี	✓			Project Manager เป็นผู้สร้างและ Update Time Frame ใน Drive : O ของฝ่าย
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ	Req.7.2	Sales เป็นผู้รับความต้องการของลูกค้าและแจ้งไปยังฝ่าย Develop	✓			อ้างอิงเอกสาร Professional Services
	ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	อ้างถึง 4.2.4	เพื่อดำเนินการ อ้างอิง Project QlickView ผู้รับผิดชอบคือ คุณอัญญา และ คุณยุพา ดำเนินการแล้วลูกค้า Complete YES กับการ Installation Server for QlikView				Report ลงวันที่ 8/2/13 ของ KTC และ แผนกจะรับข้อมูลทาง E-Help Desk และ Call Center ส่วนกลางของ SIG
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Req.7.5.2	สุ่มตรวจจาก Professional Services Report ลูกค้า Bank Thai ลง วันที่ 13/3/13 และ CIMBThai ลงวันที่ 13/2/13 มีการบันทึกข้อมูล ถูกต้องในส่วนของ Customer , Servied by และ Description ที่ดำเนินการถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนในส่วนของ Address / Sales Namer และ System Engineer / Developer			✓	ควรมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด
17	หน่วยงานของท่านมีการบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนหรือไม่	Req.7.5.3	ทางหน่วยงานไม่มีผลิตภัณฑ์ Hardware มีแต่ Software Licence	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเดชสวัสดิ์

วันที่

7/10/2556



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

ครั้งที่ 2/2556

7/10/2556

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	Req.7.5.4	คุณสุราษฎร์แจ้งว่าไม่มีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	✓			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการป้องกันอย่างชัดเจนหรือไม่		เพราะทาง Developer จะพัฒนา และ ลง Program ที่เครื่องของตน				
			และ นำไปลงโปรแกรม และ Test ที่ลูกค้าอีกครั้ง				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	Req. 8.1	คุณสุราษฎร์และคุณอัญญาแจ้งว่าทางฝ่ายจะมี Team Foundation	✓			
	การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่		Server เก็บข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการทำงาน และ Report				
			ตาม Check List และ มี Process การทำงานและป้องกันล่วงหน้าอยู่				
			เสมอล่วงหน้าก่อน 1 เดือนตาม Time Line ที่กำหนดใน Action Plan				
			แต่ละ Project				
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือหน่วยงานของท่าน	Req.8.2.3	คุณอัญญายกตัวอย่างทางหน่วยงานเคยถูกร้องเรียนเรื่องตอบ Mail	✓			
	ได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร		ลูกค้าเข้า ทางฝ่ายจะมีการรับเรื่องและประชุมหาแนวทางการแก้ไข				
			ปัญหา กรณีนี้แก้ไขโดยการเข้าร่วมใช้ระบบ E-Help Desk และ				
			มี Call Center กลาง ของ SIG คอยรับเรื่องและ Feed Back ให้ผู้ที่				
			เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับลูกค้า ปัจจุบันยังไม่ได้รับข้อร้องเรียน				
			ลูกค้าเข้า และ Qlick View มีการถือ Hot Line Telephone ด้วย				

7/10/2556