


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง ไรจนศิริยวรงค์ / คุณสุชีพ ภริษตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา 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	คุณสุชีพแจ้งว่าหน่วยงานมีการจัดทำเอกสารอย่างถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างไร	Req.4.2.1	คุณสุชีพ ตอบได้ว่า "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	Req.4.2.1	คุณสุชีพแจ้งว่าทางฝ่ายจะปฏิบัติงานตามคำร้องขอที่ได้รับอย่างถูกต้อง ปฏิบัติได้สำเร็จตรงเวลาตามที่ KPI กำหนด และจะมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยการรับฟังการชี้แจงแนะ การสอนงานจากหัวหน้างาน รวมทั้งเข้าอบรมเพิ่มเติมความรู้ในสัมมนาต่างๆ	✓			
4	การควบคุมเอกสาร	Req.4.2.3	คุณสมหญิง จะเป็น Center ในการควบคุมเอกสารในระบบ ISO ของฝ่าย	✓			
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่		จากการสุ่มถามคุณสุชีพ กรณีมีความต้องการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เอกสารในระบบ คุณสมหญิงจะเป็นผู้จัดทำโดยใช้แบบฟอร์ม FM-CTR-22 และส่งให้คุณชำนาญพิจารณาอนุมัติต่อไป และ สามารถเรียกใช้แบบฟอร์มใน Portal ได้อย่างถูกต้อง				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง ใจจนสิริวงษ์ / คุณสุชีพ ภริษตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตาม	Req.4.2.3	ทางฝ่ายมีการทบทวนเอกสารอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการทบทวน	✓			
	ขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่		PM-MIS-05 เกี่ยวกับขั้นตอนการ Back Up ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการทดสอบ				
			ระบบ จึงยังไม่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง PM				
4.3	การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันของเอกสาร	Req.4.2.3	จากการสุ่มตรวจเอกสาร FM-MIS-01 ลงวันที่ 10/3/2013 ที่คุณอังคณา	✓			
	ถูกต้องหรือไม่		เป็นผู้จัดทำ และ FM-MIS-03 No.ISO000991 และ คุณสมหญิงเป็น				
			ผู้ดำเนินการตามคำร้องขอ และ จัดทำ FM-CTR-26 กับ FM-CTR-32				
			เอกสารที่ตรวจพบทั้งหมดระบุสถานะ ถูกต้อง				
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	Req.4.2.3	มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักในการหยิบใช้เอกสารและแบบฟอร์ม	✓			
			ของแผนที่ Portal และจากการสุ่มถาม คุณสุชีพและคุณวชิระ สามารถ				
			เรียกดูเอกสารจากหน้า Portal ได้ถูกต้อง				
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก	Req.4.2.3	จากการสุ่มตรวจพบว่าทางฝ่ายได้ทบทวนการควบคุมเอกสารภายนอก	✓			
	หรือไม่		โดยกรอกแบบฟอร์ม FM-CTR-25 ลงวันที่ 23/5/2012 พบว่าไม่มีเอกสาร				
			ภายนอกที่ต้องควบคุม				
5	การควบคุมบันทึก	Req.4.2.4					
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่		ทางฝ่ายมีการควบคุมและจัดทำ Form List ของแผนกอย่างถูกต้อง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง วิจารณ์วรางค์ / คุณสุชีพ ภิรัชตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

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	Req.4.2.4	มีการบันทึกระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารไว้อย่างถูกต้อง และตรวจพบการจัดทำเอกสารขออนุมัติทำลายอย่างถูกต้อง	✓			
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	Req.4.2.4	จากการสุ่มตรวจพบว่า มีการใช้แบบฟอร์ม FM-CTR-27 และมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำลายบันทึก อย่างถูกต้องตามที่กำหนด	✓			
	หรือไม่		ทางฝ่ายมีการกำหนด KPI 3 ข้อดังนี้				
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) อย่างไร	Req. 5.4.1	1. ทำการ Back Up ข้อมูลบนเครื่อง AS/400 ของทุกเดือนได้ 100% โดยมี Human Error = 0% และจากรายงานเดือน ม.ค.-ต.ค.56 พบว่าในเดือน ก.ย.56 ไม่ถึงเป้าหมาย ส่วนเดือนอื่นๆถึงเป้าหมาย ปรากฏตามตารางสรุป KPI ประเภท Back Up ปี 2013	✓			
			2. ทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงานให้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับ User ไม่น้อยกว่า 70% และจากรายงานเดือน ม.ค.-พ.ย.56 สำเร็จตามเป้าหมายทุกเดือน ปรากฏตามตารางสรุป KPI ประเภท Development ปี 2013 (ตารางบน)				
			3. ทำการ Develop โปรแกรมให้แกลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 100% และจากรายงานเดือน ม.ค.-ต.ค.56 สำเร็จตามเป้าหมายทุกเดือน ปรากฏตามตารางสรุป KPI ประเภท Development ปี 2013 (ตารางล่าง)				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง วิจารณ์วิวัฒน์ / คุณสุชีพ ภิรัชตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	Req.5.4.1	จากการสอบถาม คุณสุชีพ แจ้งว่ามีการกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายบริษัท	✓			
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	Req.5.5.3	ทางฝ่ายจะมีการจัดทำสรุป KPI พร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาในระบบ และแจ้งให้ทุกคนผ่านการประชุมฝ่าย จากการสอบถาม คุณสุชีพ สามารถบอกถึง KPI ทั้ง 3 ข้อได้อย่างถูกต้อง	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	Req 5.5.3, 8.5.3	คุณสมหญิงแจ้งว่า จะมีการประชุมกันภายในทีม เพื่อหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจาก Human Error หรือ Machine Error และแก้ปัญหาได้ตรงจุด สุ่มตรวจพบว่า KPI ข้อ1. ในเดือน ก.ย.56 ไม่ถึงเป้าหมายมี Human Error 1 ครั้ง โดยได้ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ในบันทึกข้อมูลการ Back Up ประจำวัน แต่ไม่ปรากฏแนวทางการแก้ไข ซึ่งแผนจะกำหนดความถี่ในการรายงานข้อมูลการ Back Up ไว้ทุกเดือน			✓	ทาง IQA ให้ความเห็นเห็นว่า เมื่อฝ่ายมีการกำหนดความถี่ในการรายงานไว้ทุกเดือน ดังนั้นในกรณีพบปัญหาที่เกิดขึ้นในเดือนใด ก็ควรระบุแนวทางแก้ไขควบคู่ไปด้วยในเดือนนั้นๆ
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	Req. 6.1	คุณชำนาญแจ้งว่ามีทรัพยากรบุคคลเพียงพอกับการปฏิบัติงานของฝ่าย ในปัจจุบัน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง ไรจนสุริยวงษ์ / คุณสุชีพ ภริษตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ หน่วยงานกำหนดหรือไม่	Req.6.2.1	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถตรงตามที่ฝ่ายกำหนด	✓			
	- ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ตรงตาม ความต้องการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร	Req.6.2.1	คุณชำนาญเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการและดำเนิน การขอประวัติของผู้สมัครจาก HR โดยจัดทำคำร้องผ่านระบบ Workflow	✓			
12	กรณีมีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ ความรับผิดชอบหน่วยงานดำเนินการอย่างไร	Req.6.2.2	คุณสมหญิงแจ้งว่า กรณีที่มี Application ใหม่ ๆ จะทำการส่งบุคลากร ในฝ่ายไปทำการฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	Req.6.2.2	มีการส่งเสริม และ พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยให้การฝึกอบรม Application ใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่	Req.7.1	ทางฝ่ายมีการจัดทำ Action Plan อย่างละเอียด ตามแบบฟอร์มมาตรฐาน ของ BP โดยมีการกำหนดเป้าหมาย , แผนการดำเนินงาน , Action Plan , ดำเนินการโดย , ระยะเวลา และจะแจ้งให้พนักงานในฝ่ายทราบในการ ประชุม	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556


AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม MIS

Reference Doc : PM-MIS-01,02,04,05, PM-CTR-01,04,06,09

วันที่ Audit

12/11/2556

(Auditee) คุณสมหญิง ไรจนสุริยวงศ์ / คุณสุชีพ ภริษตานนท์ / คุณวชิระ สว่างแก้ว

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา และ คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ	Req.7.2	คุณสมหญิงแจ้งว่าจะมีการทบทวนคำขอของลูกค้าตาม FM-MIS-01 ว่า	✓			
	ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	อ้างถึง 4.2.4	สามารถดำเนินการให้ได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ หากดำเนินการได้ ทำการบันทึก				
	ไม่		รายละเอียดการทำงานในฟอร์ม FM-MIS-03 เมื่อดำเนินการเสร็จจะมีการ				
			ทดสอบระบบการใช้งาน โดยจะให้ User มีส่วนในการตัดสินใจว่าระบบ				
			ผ่านหรือไม่				
			กรณีทบทวนแล้ว เห็นว่าไม่ต้องเขียนโปรแกรมให้ตามคำขอ ก็จะทำ				
			Cancel คำขอดังกล่าว ตรวจพบตามตัวอย่างคำขอของคุณลูกค้า ลงวันที่				
			9/9/56 มีการยกเลิกเนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับการเขียนโปรแกรม				
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Req.7.5.2	มีการดำเนินการ และ บันทึกผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง กรณีทำไม่ได้	✓			
	มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		ทางฝ่ายจะระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ				
17	หน่วยงานของท่านมีการบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง	Req.7.5.3	ไม่พบผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีการบ่งชี้สถานะ	✓			
	ชัดเจนหรือไม่						
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	Req.7.5.4	คุณสุชีพ แจ้งว่า ในฝ่ายไม่มีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	✓			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการบ่งชี้ชัดเจนหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

12/11/2556

