

400 Ch	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	wet, Bangkok 10	0250 Tel. 726255	5, 7262828 Fax 7262630-9						
			AUE	OIT CHECK LIST						
ครั้งที่	2/2556									
แผนกที่ถูก	ิตรวจ EBS	•	Reference Doc:	PM-EBS-01 WI-EBS-01,03,04,05 W	า-SIG-01 วันที่[<i>₄</i>	Audit	28	8/10/2555		
(Auditee) คุณสุชาดา,คุณกัญญานันท์,คุณปวริศ,คุณธิติกานต์,คุณเจษฎา,คุณฐนิตา,คุณจัตรรัตน์,คุณครองขวัญ			Requirement:	ISO9001 : 2008 ผู้เดรียม Check List			ist คุณสม	คุณสมหญิง, คุณณัฐวัฒน์		
ลำดับที่□	Ref. Doc.		สิโทีพีปจากการตรวจ			Result		หมายเหตุ		
		Requirement			Complete	CAR	Observation	,		
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน	4.1 (1)	คุณฉัตรรัตน์แจ้งว่าอยู่ระ	ะหว่างการแก้ไข	√					
	(QM/ PM/ WI/ Form) ที่เชิมาะสม ถูกต้อง ตรงกับ									
	การปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่									
2	นโยบายคุณภาพของบริษัทฯ มีว่าอย่างไร	4.2.1 (2)	คุณเจษฎา "ถูกต้อง ตรง	งเวลา มุ่งมันพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	√					
3	แผนกของท่านสามารถสนองต่อนโยบายคุณภาพได้	4.2.1 (3)	ทำงานให้ถูกต้องตาม S	cope Of Work	√					
	อย่างไร		ทำงานให้เสร็จตามกำห	นดใน Tentative Implementation Plan						
			ทำการพัฒนาความรู้คว	ามสามารถของพนักงานในทีม						

หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร ในแผนก EBS มีการเรียกใช้เอกสารผิดวิธี ไม่ได้เรียกใช้งานจากส่วนกลาง 4.2.3(4) และเรียกใช้อย่างไร เอกสารจากภายนอกมีการควบคุมเอกสารอย่างไร มีการทำทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอกทุกสินเดือน โดยเอกสาร 4.2.3 (4) ภายนอกที่อิวบคุมคือ Price List ที่ Supplier ส่งมาให้ทุกเดือน เพราะมี

เป็นเอกสารภายนอกที่ ฮัลงควบคุมหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงทุกเดือน จึงแนะนำให้พิจารณาใหม่ว่าจะยังคงถือว่า

สมหญิง,ณัฐวัฒน์ วันที ผู้ตรวจ (Auditor) 28/10/2556



400 CI	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	vet, Bangkok 10						
			AUI	OIT CHECK LIST				
ารังที่ 🗌	2/2556							
เผนกที่ถู่เ	ทธรวจ EBS		Reference Doc:	PM-EBS-01 WI-EBS-01,03,04,05 WI-SI	IG-01 วันที่โA	udit	28	3/10/2555
Auditee)	คุณสุชาดา,คุณกัญญานันท์,คุณปวริศ,คุณธิติกานต์,คุณเจษฎา,คุณฐนิตา,คุณ	เฉ้ตรรัตน์,คุณครองขวัญ	Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม	N Check	List คุณสม	มหญิง, คุณณัฐวัฒน์
ลำดับที่□	Check List	Ref. Doc.			Result			
		Requirement	สิงที่พีบจากการตรวจ Co				Observation	หมายเหตุ
6	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่ (ขอดู	4.2.4 (5)	จากการตรวจดู Form L	ist ที่ชัดทำพบว่ามีการกำหนดระยะเวลาจัดเก็บ			√	
	Form List (FM-CTR-26))		บันทึกบางรายการไม่สา	อดคล้องกับการปฏิบัติงาน				
7	ขอดูใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27)	4.2.4 (5)	มีการขออนุมัติทำลายบ่	ันทึกครั <mark>งสุ</mark> ดท้ายเมื่อ19/4/2013 โดยมีการขอ	√			
			อนุมัติถูกต้องตามที่ชา	ใน Form List				
8	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้หมายคุณภาพ (KPI)	5.4.1 (6)		าตามที่ ๒๓ลงกับลูกค้าได้ ไม่ตำกว่า 95 %	√			
	หรือไม่		2. ผลการวัดความพึ่งพ	อใจของลูกค้าในการให้บริการต้องไม่ต่ โกว่า 70%				
					,			
9	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้หมายคุณภาพ (KPI)	5.4.1 (7)	สอดคล้อง		√			
	สอดคล้องกับนโยบายบริษัทฯหรือไม่							
				at an at the state of the state	, ,			
10	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้หมายคุณภาพ (KPI)	5.5.3 (8)	มีการสื้อสารโดยทำการ	ประกาศผลการชีว์ดีเป้าหมายคุณภาพไว้ใน	√			
	และผลการชีว์ดีเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร		Announcement ของแ	มนก EBS				
	(สุ่มถามพนักงานว่าทราบ KPI ของหน่วยงานหรือไม่)							
11	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ ถ้ำหนด	5.5.3,8.5.3 (9)	ดากภาจตจกด พ.ช.เก็กเรีย	a lq1 มีการทำไม่ได้ตามเป้าหมายที่ ตั้งใช้	1			
11	กรณเมลามารถตาเนนงานเดตามเบเทมายท conนต หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	0.0.3,0.0.3 (9)	เละมีการระบุสาเหตุแล		V			
	หนายงานของท่านมการดาเนนการแกเขอยางไร		และมการระบุลาเหตุแล	ารแน่งสมเมินแนน เว				
ം അഹര (/			กับที	28/10/2556				

Effective Date: 20/01/2009 Page 2/5 FM-CTR-12 (01)



400 Cł	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prav	vet, Bangkok 10	0250 Tel. 726255	5, 7262828 Fax 7262630-9				
			AUD	OIT CHECK LIST				
ครั้งที่	2/2556							
แผนกที่ถูก	เตรวจ EBS		Reference Doc:	PM-EBS-01 WI-EBS-01,03,04,05 WI-SIG	G- 01 วันที่[Audit	28	/10/2555
(Auditee)	คุณสุขาดา,คุณกัญญานันท์,คุณปวริศ,คุณธิติกานต์,คุณเจษฎา,คุณฐนิตา,คุณ	ฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ	Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรีย	ม Check L	ist คุณสม	เหญิง, คุณณัฐวัฒน์
		Ref. Doc.	สิงทีพปจากการตรวจ		<u> </u>	Result		
ลำดับที่□	Check List						Observation	หมายเหตุ
12	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อ	6.1 (10)	ทรัพยากรบคคลใบที่บริ	เพียงพอต่อการตอบสนองลูกค้า	V	<i></i>	Observation	
12	การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	0.1 (10)	Manual III a III i III a Mana	OWE AMENIET TO WE AS THE	V			
	III IAMEEN KEALIA IMBERII IA TEAMIILI INA EM							
13	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ 🗆	6.2.1 (11)	ก่อนการรับเข้ามาทำงา	นจะมีการกำหนดความรู้ ความสามารถเบื้องต้น	√			
	หน่วยงานกำหนดหรือไม่ (สุ่มบุคคล อ้างอิงกับ Job		และทำการสอบ Certific	ed ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท				
	Description หรือจาก Certified)							
14	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	6.2.2 (12)	มีการจัดอบรมโดย Ven	dor เป็นผู้จัดซึ่งมีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	√			
	ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร (มีการ							
	อบรมเพิ่มเติมหรือไม่)							
15	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	6.2.2 (13)	ต้องการให้ทาง HR จัดเ	ฝึกอบรมด้าน Soft Skill ให้กับในแผนก	$\sqrt{}$			
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่ (สุ่มบันทึก							
	การอบรม)							
16	หน่วยงานท่านมีการวางแผนการดำเนินงานอะไรบ้าง	7.1 (14)	เมื่อพนักงานขายทำการ	รับความต้องการของลูกค้ามาในเบื	√			
	เช่น วางแผนการติดตั้งระบบ การเสนอ Solution		จะมาทำการประชุมกับ	ทีม Support เพื่อหา Solution ไปนำเสนอให้ลูกค้า				
	(ขอดูแผนการดำเนินงาน : Quality Action Plan)		เมื่อเรียบร้อยแล้วจะได้	Scope Of Work และ Tentative Implementation				
			Plan เพื่อดำเนินงานให้	ด้ตามแผนที่ ข่างไว้				

สมหญิง,ณัฐวัฒน์ วันที ผู้ตรวจ (Auditor) 28/10/2556



400 Cł	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	wet, Bangkok 1	0250 Tel. 726255	55, 7262828 Fax 7262630-9				
			AUI	OIT CHECK LIST				
ครั้งที่	2/2556							
แผนกที่ถูก	ิตรวจ EBS	-	Reference Doc:	PM-EBS-01 WI-EBS-01,03,04,05 WI-SIG	G-01 วันที่[Audit	28	/10/2555
(Auditee)	คุณสุขาดา,คุณกัญญานันท์,คุณปวริศ,คุณธิติกานต์,คุณเจษฎา,คุณฐนิตา,คุถ	นฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ	- Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรีย	ม Check I	_ist	หญิง, คุณณัฐวัฒน์
ลำดับที่□	Check List	Ref. Doc.		สิงทีฟปจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
N IVILITIE	Officer Elst	Requirement			Complete CAR		Observation	NIN TENNY
17	การรับคำสังซีอ์จากลูกค้า ท่านมีขันตอนการทบทวน	7.2 (15)	มีการทบทวนโดย Sales	s, Presale และ ทีม Support	√			
	ความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่							
	(สุ่มดูเอกสาร เช่น ใบเสนอราคา, แบบฟอร์มต่างๆ)							
18	ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	7.5.2 (16)	ű	ทราบ ถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไข หรือ เตรียมแผน	$\sqrt{}$			
	มีการดำเนินการอย่างไร		สำรองไว้ให้ลูกค้า					
	เช่น Supplier ส่งของไม่ทันตามกำหนด							
19	ใครเป็นผู้จัดเก็บสัญญา เมื่อลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้ว		เมื่อลูกค้าทำการลงนาม	$\sqrt{}$				
				บังคับบัญชาอนุมัติ และส่งสัญญาให้กับแผนก				
			บัญชี เพื่อทำการจัดเก็บ	1				
20	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า	7.5.4 (18)	ไม่มีอุปกรณ์ของลูกค้าม	าจัดเก็บที่บริษัท	$\sqrt{}$			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการชีปโจอย่างชัดเจนหรือไม่							
21	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	8.1 (19)	มีการกำหนดวิธีการประ	ะเมินผู้ขาย และวิธีการวัดผล KPI	√			
	การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวใน้มของกระบวนการหรือไม่							
9.			v a					

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง,ณัฐวัฒน์ วันที 28/10/2556



400 Ch	nalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	wet, Bangkok 10	0250 Tel. 726255	55, 7262828 Fax 7262630-9				
			AUL	DIT CHECK LIST				
ครั้งที่	2/2556							
แผนกที่ถู๋เ	ิตรวจ EBS	_	Reference Doc:	PM-EBS-01 WI-EBS-01,03,04,05 WI-SI	IG-01 วันที่[Audit	28	3/10/2555
(Auditee)	คุณสุขาดา,คุณกัญญานันท์,คุณปวริศ,คุณธิติกานต์,คุณเจษฎา,คุณฐนิตา,คุณ	นฉัตรรัตน์,คุณครองขวัญ	Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรีย	เม Check L	_ist คุณสม	งหญิง, คุณณัฐวัฒน์
ลำดับที่□	Check List	Ref. Doc.	สิงที่พบจากการตรวจ			Result		หมายเหตุ
61 171 111					Complete	CAR	Observation	NICH ITTONING
22	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของ	8.2.3 (20)	เคยได้รับการร้องเรียนจา	ากลูกค้า เช่น ต้องการเจ้าหน้าที่ Support ระดับ	√			
	ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่ เปิดขึ้น		Senior เพื่อดูแลลูกค้า เ	แต่ในบางครั้งโทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอกับ				
	อย่างไร (แนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซำ์)		ความต้องการของลูกค้า	าทุกราย จึงทำการจัดสรรบุคลากรให้ลูกค้าตาม				
			ความเหมาะสม และทำ	กการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ				
ല്യഹര (/	uuditar\ สาเรกิจ กัสกัตเข็		رم رم اور	20/10/2556				

ผูตรวจ (Auditor) สมหญง,ณฐวฒน วนท 28/10/2556