

## AUDIT CHECK LIST

Audit date: 27 ก.พ. 2558

Department: SIG-BCS

Auditor: ภูเบศร์ พันธุ์เวช

Clause	Check List	Evidence / Finding	Judgment		
			NC	OB	C
5.4.1	มีการกำหนด KPI ของหน่วยงานหรือไม่?	ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนด 100% ความพึงพอใจของลูกค้า 80% <b>ควรทบทวน KPI ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนด 100% เพราะเป็น KPI ที่วัดผลได้ไม่ชัดเจน</b>		/	/
8.2.3	มีการเฝ้าติดตามและวัดผล KPI หรือไม่? และถ้าผลไม่บรรลุมีการแก้ไขหรือไม่?				/
4.2.3	เอกสารของหน่วยงาน ได้รับการควบคุมหรือไม่? <b>(อนุมัติ, ควบคุมสำเนา)</b>	ควบคุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์			/
	เอกสารมีอยู่ ณ จุดใช้งาน สามารถเข้าถึงได้หรือไม่?	เข้าดูผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์			/
	เอกสารของหน่วยงาน มีความทันสมัยหรือไม่?	<b>ควรทบทวน KPI ที่ถืออยู่ บางรายการไม่ตรงกับที่ระบุใน Portal</b>		/	
4.2.4	บันทึกของหน่วยงาน ได้รับการกำหนดอายุการจัดเก็บหรือไม่?	ระบุใน Form List			/
	บันทึกของหน่วยงาน มีการจัดเก็บตามอายุที่ระบุและเรียกคืนได้, จัดการกับบันทึกที่หมดอายุ?	มีการจัดเก็บตามที่ระบุ			/
7.2.1	มีการกำหนดข้อกำหนดของลูกค้าอย่างชัดเจนหรือไม่?	ลูกค้า Thai Nam Thip Ltd. Contract#8-Thainamthip-BSC2-14-02J  ลูกค้า Navakij Insurance PCL Contract#8-Navakij-BSC2-14-016			/
7.2.2	มีการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า โดยฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะรับคำสั่งซื้อหรือไม่? และมีบันทึกของการทบทวนข้อกำหนดหรือไม่?	ลูกค้า Thai Nam Thip Ltd. Contract#8-Thainamthip-BSC2-14-02J  ลูกค้า Navakij Insurance PCL Contract#8-Navakij-BSC2-14-016			/
7.2.3	มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยใช้ช่องทางที่เหมาะสม หรือไม่?	Email			/
7.5.1	มีการดำเนินการให้บริการภายใต้การควบคุมหรือไม่?	การทดสอบ Recovery test 2014 ลูกค้า Thai Nam Thip Ltd. ลูกค้า Navakij Insurance PCL  รับการเกิดเหตุฉุกเฉิน TOPST (6/6/14) MFC Asset (13/1/14) MSD (28/2/14)			/
8.2.1	มีสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตามแผนที่กำหนดหรือไม่?	Navakij (Sept 14), BNP Paribas (Sept 14) Thai Life Insurance (Sept 14), Diethelm (Sept 14)			/
8.4	มีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลวิธีทางสถิติที่เหมาะสม หรือไม่?	สรุปวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย 86.11%			/

## AUDIT CHECK LIST

Audit date: 27 ก.พ. 2558

Department: SIG-BCS

Auditor: ภูเบรินทร์ พันธุ์เวช

Clause	Check List	Evidence / Finding	Judgment		
			NC	OB	C
8.5.2	มีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างไร?	Complaint Navakij เรื่อง Network, Internet ช้า มีการระบุแนวทางการแก้ไข  การกำหนดมาตรการแก้ไข ควรระบุผู้รับผิดชอบ และกำหนดแล้วเสร็จ		/	
6.3	มีการดูแลรักษาอุปกรณ์ในการทำงาน, ข้อมูลสารสนเทศ, บั๊กจี้พื้นฐานอื่นๆ อย่างเหมาะสม?	IBM Maintenance call number P9FS7Y 29/7/14, P49F2C3 7/8/14			/
5.3	พนักงานเข้าใจในนโยบายคุณภาพหรือไม่?	คุณภัทระ, คุณเอธิมา			/
6.2.1	พนักงานมีความสามารถเพียงพอกับงานที่ทำหรือไม่?	คุณภัทระ, คุณเอธิมา			/
6.2.2	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของงาน ที่ทำหรือไม่?	คุณภัทระ, คุณเอธิมา			/
	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทของตนที่จะ สนับสนุนให้บรรลุ KPI หรือไม่?	คุณภัทระ, คุณเอธิมา			/