

## AUDIT CHECK LIST

Audit date: 20 ก.ค. 2558

Department: FAG - CRC

Auditor: ภูเบนท์ พันธุ์เวช

Clause	Check List	Evidence / Finding	Judgment		
			NC	OB	C
5.4.1	มีการกำหนด KPI ของหน่วยงานหรือไม่?	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนใน 1 วันทำการให้ได้ 100% คะแนนความพึงพอใจหลังเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ 80%			/
8.2.3	มีการเฝ้าติดตามและวัดผล KPI หรือไม่? และถ้าผลไม่บรรลุมีการแก้ไขหรือไม่?	บรรลุผล			/
4.2.3	เอกสารของหน่วยงาน ได้รับการควบคุมหรือไม่? (อนุมัติ, ควบคุมสำเนา)	ควบคุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์			/
	เอกสารมีอยู่ ณ จุดใช้งาน สามารถเข้าถึงได้หรือไม่?	เข้าดูผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์			/
	เอกสารของหน่วยงาน มีความทันสมัยหรือไม่?	PM-CRC-01(05), PM-CRC-02(04)			/
4.2.4	บันทึกของหน่วยงาน ได้รับการกำหนดอายุการจัดเก็บหรือไม่?	Form List			/
	บันทึกของหน่วยงานมีการจัดเก็บตามอายุที่ระบุและเรียกคืนได้, จัดการกับบันทึกที่หมดอายุ?	จัดเก็บตามที่ระบุ			/
8.2.1	มีสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตามแผนที่กำหนดหรือไม่?	Survey Feb 2015 ESG/OSG/SIG จำนวน 568 ราย ได้คะแนน 82.77 AP Honda, Progress Software, Thai Arrow  MCC จำนวน 27 ราย ได้คะแนน 83.37 Data one asia, World Management System เอกสารแนวทางการแก้ไขปัญหาการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 2014 แบบสอบถาม บ.เซาท์อีสต์บางกอก เข้าเยี่ยมชม 14/7/1958  MID จำนวน 51 ราย ได้คะแนน 76.94% รพ.ลาดพร้าว, TD Connectivity, KCG Corp			/
8.4	มีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลวิธีทางสถิติที่เหมาะสม หรือไม่?	ใช้กราฟในการวิเคราะห์			/
8.5.2	มีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างไร?	CAR# 001/2015 (19/03/2015) CAR# 002/2015 (17/06/2015) CAR# 003/2015 (19/06/2015)			/
5.3	พนักงานเข้าใจในนโยบายคุณภาพหรือไม่?	คุณจริยา			/
6.2.1	พนักงานมีความสามารถเพียงพอกับงานที่ทำหรือไม่?	คุณจริยา			/
6.2.2	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ทำหรือไม่?	คุณจริยา			/
	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทของตนที่จะสนับสนุนให้บรรลุ KPI หรือไม่?	คุณจริยา			/