

AUDIT CHECK LIST

Audit date: 5 มี.ค. 2558

Department: CRC

Auditor: ภูเบศร์ พันธุ์เวช

Clause	Check List	Evidence / Finding	Judgment		
			NC	OB	C
5.4.1	มีการกำหนด KPI ของหน่วยงานหรือไม่?	ติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อทบทวนใน 1 วันทำการ ให้ได้ 100% คะแนนความพึงพอใจหลังเยี่ยมชมศูนย์ต่างๆ 80%			/
8.2.3	มีการเฝ้าติดตามและวัดผล KPI หรือไม่?	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			/
	บันทึกของหน่วยงานมีการจัดเก็บตามอายุที่ระบุ และเรียกคืนได้, จัดการกับบันทึกที่หมดอายุ?	จัดเก็บตามที่ระบุ			/
8.2.1	มีสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตามแผนที่กำหนดหรือไม่?	Survey Feb 2014 ESG/OSG/SIG จำนวน 112 ราย American International & Assurance บางจาก ธนาคาร UOB MCC จำนวน 27 ราย เอกสารแนวทางการแก้ไขปัญหาการสำรวจ ความพึงพอใจของลูกค้า 2013 แบบสอบถาม บ.เซาท์อีสต์บางกอก เข้าเยี่ยมชม 5-ก.พ.-58			/
8.4	มีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ กลวิธีทางสถิติที่เหมาะสม หรือไม่?	ควรใช้แผนภูมิในการแสดงผลการวิเคราะห์		/	
8.5.2	มีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างไร?	2014 -> ไม่มีข้อร้องเรียน 2013 -> CAR#001/2013, 002/2013 003/2013. 004/2013. 005/2013			/
5.3	พนักงานเข้าใจในนโยบายคุณภาพหรือไม่?	คุณจริยา			/
6.2.1	พนักงานมีความสามารถเพียงพอกับงานที่ทำหรือไม่?	คุณจริยา			/
6.2.2	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ทำหรือไม่?	คุณจริยา			/
	พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทของตนที่จะสนับสนุนให้บรรลุ KPI หรือไม่?	คุณจริยา			/