



AUDIT REPORT

| | | | |
|-----------------|---|---------------------------------------|---|
| วันที่ทำการตรวจ | 7/12/2555(9.00-12.00 น.),(13.30-14.30 น.) | ตรวจครั้งที่ | 2/2555 |
| Lead Auditor | คุณศศิธร หินทอง | Requirement | ISO9001:2008 |
| Auditor | คุณขวัญฤดี จักรวานนท์ | Procedure | PM-MSS-01,02,WI-SIG-01,PM-CTR-01,04,06,09,10,11,WI-CTR-01,02,03 |
| แผนที่ถูกตรวจ | Micorsoft Solution & Service(MSS - License) | ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก | คุณธีรพร เลิศธรรมจักร์ |

สรุปผลการ Audit

ข้อดีที่พบจากการ Audit

- พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
- พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) 3) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมบันทึก(PM-CTR-06) 4) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้อย่างถูกต้อง
 - พบเอกสาร Form List ของแผนก MSS(License) มีการปรับปรุงเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2555 ซึ่งใช้แบบฟอร์ม Revision(00) ปัจจุบันเป็น Revision(01) ซึ่งประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 10 พฤษภาคม 2555 จึงเป็นการใช้เอกสารล้าสมัย จึงต้องทำการแก้ไขและส่งให้ผู้มีอำนาจลงนามและส่งสำเนา Form List ให้ DCO จัดเก็บ 1 ชุด รวมทั้งต้องทำการทบทวนอย่างน้อยทุก 6 เดือน หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเอกสาร
 - พบว่าการประเมินผู้ขายของ MSS(License) มีการจัดทำไม่ครบและไม่ได้มีการลงนามอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสูตรในการคำนวณไม่ถูกต้อง ดังนั้นควรทำการประเมินอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด ทั้งนี้การประเมินจะต้องมีผู้อนุมัติทุกครั้ง แต่หากผู้อนุมัติไม่อยู่ให้ทำการอนุมัติผ่าน E-mail โดยใน E-mail ต้องระบุรายละเอียดการขออนุมัติให้ชัดเจน เพื่อแนบเรื่องไว้เป็นหลักฐานการพิจารณาอนุมัติ
- รวมทั้งสูตรที่ใช้ในการคำนวณผลในระบบ Execl ควรตรวจสอบสูตรเพื่อความถูกต้อง ป้องกันความผิดพลาดในการคำนวณ
- พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานของคุณยังสงสัยไม่ได้จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีเพื่อให้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงควรทบทวนคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม(PM,WI,Form)ของแผนกอย่างสม่ำเสมอ
 - ควรมีการปรับปรุง KPI เรื่องทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อ จากฝ่ายขาย 90% ทุกเดือน เป็นภายใน 2 วันทำการนับจากเอกสารการสั่งซื้อได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาฝ่ายขาย เพื่อให้การวัดผลเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับที่ปฏิบัติงานจริง

ปัญหาที่พบ

- พบว่าสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ไม่ครบและไม่ได้สรุปผล โดย MSS(Licdnse) มี KPI 3 เรื่อง แต่ทำสรุปผลเพียงเรื่องเดียว คือทำการสั่งซื้อสินค้าให้เสร็จภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารขอสั่งซื้อจากฝ่ายขาย 90% ทุกเดือน โดยทำสรุปถึงเดือนตุลาคม 2555 ส่วนเรื่องผลความผิดพลาดการยกเลิก PO 0% ทุกเดือน และเรื่องสามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อสินค้า(PO) ลูกค้าไม่ต่ำกว่า 90% ทุกเดือน ไม่ได้จัดทำสรุป

เอกสารแนบ

☒ Check List ☒ CAR 1 ใบ ☐ PAR 1 ใบ ☐ อื่น ๆ

ลงชื่อ คุณศศิธร หินทอง / คุณขวัญฤดี จักรวานนท์ วันที่ 7/12/2555
Lead Auditor / Auditor