

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit 5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประพัทธ์ สุทธิกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	Req. 4.1	คุณประพัทธ์แจ้งว่าหน่วยงานมีการจัดทำเอกสารอย่างถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่าอย่างไร	Req.4.2.1	Auditee ทุกคนตอบได้ว่า "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	Req.4.2.1	คุณธีระพลแจ้งว่าทางฝ่ายจะปฏิบัติงานตาม Request อย่างถูกต้อง และ ตรงเวลาตามที่ KPI กำหนด และ จะมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยการอบรม และ การสอนงาน	✓			
4	การควบคุมเอกสาร		ทางฝ่ายจะกำหนดให้คุณฤดีเป็น Center ในการควบคุมเอกสารใน	✓			
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	Req.4.2.3	ระบบ ISO ของฝ่าย และ คุณสุกัญญาจะเป็นผู้อนุมัติ จากการสุ่มถาม				
			คุณธีระพลกรณีมีความต้องการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เอกสารในระบบ				
			จะทำการแจ้งที่คุณฤดีเพื่อพิจารณาให้คุณสุกัญญาอนุมัติโดยจัดทำ				
			FM-CTR-22 อย่างถูกต้อง				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชเมษิตสวัสดิ์

วันที่ 5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit 5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประทีป ฐิติกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตาม	Req.4.2.3	ทางฝ่ายมีการทบทวนเอกสารอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดมีการทบทวน	✓			
	ขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่		PM-IT-04 เมื่อวันที่ 5/8/2556 และ PM-IT-06 เมื่อวันที่ 2/8/2556				
			และกำลังจะกำหนดขั้นตอนการทำงานใหม่เกี่ยวกับการจัดการ User /				
			E-Mail และ การติดตั้งระบบงานต่างๆ ในบริษัท และ การรับปัญหาของ				
			ลูกค้าแผนก BCS ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาอนุมัติ				
			อ้างอิงจาก FM-CTR-22 ที่ฝ่ายจัดทำส่ง QMR ลงวันที่ 11/10/56				
4.3	การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันของเอกสาร	Req.4.2.3	มีการระบุสถานะของเอกสารถูกต้อง	✓			
	ถูกต้องหรือไม่						
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	Req.4.2.3	มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักในการหยิบใช้เอกสารและแบบฟอร์ม	✓			
			ของแผนที่ Portal และ กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน				
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก	Req.4.2.3	ทางฝ่ายไม่มีเอกสารภายนอกให้ควบคุม				
	หรือไม่						
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	Req.4.2.4	ทางฝ่ายมีการควบคุมและจัดทำ Form List ของแผนก	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์

วันที่ 5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit 5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประทีป ฐิติกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5.2	การควบคุมบันทึกมีระบุรายละเอียดใน Form List	Req.4.2.4	จากการสุ่มตรวจพบว่า FM-IT-24: ทะเบียนควบคุมการใช้งานเครื่อง			✓	ให้ความเห็นว่าคุณควรประชุมกับ HR เพื่อหา
	ถูกต้องหรือไม่		คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กำหนดให้ HR เป็นผู้จัดเก็บ				ข้อสรุปในการเก็บเอกสาร และ กำหนด
			เอกสาร แต่ปัจจุบันทาง ITS ยังคงเป็นผู้จัดเก็บมาตั้งแต่ปี 2555 ซึ่งทาง				ผู้จัดเก็บเอกสารดังกล่าวใน Form List ให้
			ฝ่ายแจ้งว่าจะตามเก็บให้ครบ 100% และ จะส่งให้ HR ภายในสิ้นเดือน				ถูกต้องตามที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอน	Req.4.2.4	จากการสุ่มตรวจ FM-CTR-27 ลงวันที่ 1/7/2556 มีการดำเนินการขอ	✓			
	หรือไม่		ทำลายบันทึก และ ปฏิบัติถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด				
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI)	Req. 5.4.1	ทางฝ่ายมีการกำหนด KPI 2 ข้อดังนี้	✓			
	อย่างไร		1. ทำการ Back Up ข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ยกเว้น AS/400 โดยมี				
			Human Error = 0% และ จากรายงานเดือน ก.ค.-ต.ค.56 ได้ 100%				
			ทุกเดือน				
			2. ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมให้กับ User ต้องสำเร็จ				
			ภายใน 2 วันทำการ 90% และ จากรายงานไม่สามารถปฏิบัติได้ 2 เดือน				
			คือ ก.ย.ได้ 85.75% และ ต.ค. ได้ 82.86%				
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI)	Req. 5.4.1	จากการสอบถาม Auditee แจ้งว่าเหมาะสมแล้ว ซึ่งทาง IQA ให้ความเห็น	✓			
	สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่		เพิ่มเติมว่าคุณควรมีการทบทวน KPI เรื่องการวัดความพึงพอใจของ User ด้วย				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่ 5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit

5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประทีป ฐิติกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	Req. 5.4.3	ทางฝ่ายจะมีการจัดทำสรุป KPI พร้อมทั้งสาเหตุของปัญหา และ แนวทางแก้ไขใน Drive O ของแผนก และ กรณีมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงทางคุณวุฒิ จะ Mail แจ้งให้ทุกคนทราบ เพื่อเข้าไป Update ข้อมูลที่ Drive O	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	Req. 5.5.3	ตามที่ KPI เรื่องประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งซ่อมในเดือน ก.ย. และ ต.ค. ไม่เป็นไปตามที่กำหนด ทางฝ่ายจะมีการกำหนดสาเหตุของปัญหา และ แนวทางแก้ไขอย่างชัดเจนในรายงาน และ Mail แจ้งพนักงานในแผนกเพื่อทราบ	✓			
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	Req. 6.1	สำหรับทางฝ่ายคุณสุกัญญาแจ้งว่ามีทรัพยากรบุคคลเพียงพอกับการปฏิบัติงานของฝ่ายในปัจจุบัน	✓			
11	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่	Req.6.2.1	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถตรงตามที่ฝ่ายกำหนด กรณีถ้าบุคลากรในแผนกท่านใดไม่ได้จบด้าน IT / Engineer ทางคุณสุกัญญาจะพิจารณาส่งไปทำการฝึกอบรม และ สอบตามความจำเป็น และ ตามความรับผิดชอบของหน้าที่	✓			
	- ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ตรงตามความต้องการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร	Req.6.2.1	ทางฝ่ายจะมีการกำหนดคุณสมบัติอย่างชัดเจนตาม Job Description ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงดำเนินการขออนุมัติการปรับปรุงเอกสารดังกล่าวและกรณีจะเปิดรับจะรับผู้ที่จบด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และ IT โดยตรง	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวจ ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit 5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประทีพ ฐิติกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	Req.6.2.2	ทางฝ่ายจะมีการพิจารณาส่งบุคลากรไปฝึกอบรม และ สอบ ตามความรับ	✓			
	ความรับผิดชอบหน่วยงานดำเนินการอย่างไร		ผิดชอบของแต่ละท่าน				
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	Req.6.2.2	มีการส่งเสริม และ พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	✓			
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่		และ มีการเรียนรู้งานด้าน IT ใหม่ ๆ เพื่อนำมาถ่ายทอดให้พนักงานทราบ				
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่	Req.7.1	จากการขอ ดู Action Plan ของฝ่าย ทางฝ่ายมีการจัดทำอย่างละเอียด	✓			
			ตามมาตรฐานฟอร์มของ BP โดยมีการกำหนดเป้าหมาย , แผนการดำเนิน				
			งาน , Action Plan , ดำเนินการโดย , ระยะเวลา และ จะทำการ Update				
			ทุกๆ 6 เดือนให้พนักงานในฝ่ายทราบ (ประชุมกับผู้อำนวยการทุกเดือน)				
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ	Req.7.2	ทางฝ่ายลูกค้าก็คือ พนักงาน ดังนั้นทางฝ่ายจะรับความต้องการผ่านระบบ	✓			
	ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือ	อ้างถึง 4.2.4	E-Help Desk โดยคุณฤดี กับ คุณจัตตชัย ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ที่				
	ไม่		พิจารณาจ่ายงานว่า ITS ท่านใดจะเป็นผู้ Support และ พนักงานในฝ่าย				
			ก็สามารถเข้าไปดู Status และ รายละเอียดของงานถ้ามีอยู่ในความรับผิดชอบ				
			ขอก็สามารถเข้าไปดำเนินการตามที่ร้องขอได้ สุ่มตัวอย่างงานเลขที่				
			131254 คุณกัญญภัทร สังข์ศิลป์ชัย มีการร้องขอและ ITS ก็มีการพิจารณา				
			ในรายละเอียดอย่างถูกต้องและดำเนินการได้ตาม KPI กำหนด				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชเมษิตสวัสดิ์

วันที่ 5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวาท ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit

5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประพัทธ์ สุทธิกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	การดำเนินงานกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Req.7.5.2	มีการดำเนินการ และ บันทึกผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง กรณีทำไม่ได้	✓			
	มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		ทางฝ่ายจะมีระบบสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและติดต่อผู้ร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ				
17	หน่วยงานของท่านมีการบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง	Req.7.5.3	ทางฝ่ายมีการบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความดูแลอย่างละเอียด	✓			
	ชัดเจนหรือไม่		ครบถ้วน โดยจัดเก็บอยู่ใน Drive O : Data Center's Assessment				
			โดยจะมีระบุข้อมูลและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ , Serial Number , ราย				
			ละเอียดการประกัน / MA เพื่อดำเนินการแจ้งได้เองเมื่อเกิดเหตุ แต่ถ้ากรณี				
			มีค่าใช้จ่ายจะดำเนินการแจ้งฝ่ายจัดซื้อเพื่อดำเนินการต่อ				
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	Req.7.5.4	ทางฝ่ายไม่มีการการเก็บผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของพนักงาน	✓			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่		กรณีพนักงานมีความประสงค์จะให้ดำเนินการจะมารอรับไปเลย ถ้าไม่				
			สามารถดำเนินการได้ภายในวันนั้นๆ จะแจ้งให้นำกลับและนำมาใหม่ใน				
			วันรุ่งขึ้น ทาง IQA แจ้งให้ทราบว่าถ้าในอนาคตมี ให้มีการควบคุม บ่งชี้				
			ให้ชัดเจนตามขั้นตอนที่กำหนด				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	Req. 8.1	ทางฝ่ายมีกำหนดแผนการปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติพร้อมติดตามผลอย่าง	✓			
	การปฏิบัติงานเพื่อดูแลแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่		ชัดเจน ตามที่กำหนดใน Action Plan				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

5/11/2556

AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม ITS

Reference Doc : PM-IT-02,03,04,05,06 / WI-IT-04

วันที่ Audit

5/11/2556

(Auditee) คุณธีระพล หาญณรงค์ , คุณภักกิมณ จันทา, คุณประทีป ฐิติกุลรัตน์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือหน่วยงานของท่าน	Req.8.2.3	ปัจจุบันทางฝ่ายยังไม่มีกรรองเรียนจากผู้ร้องขอ แต่ถ้าผู้ร้องมีปัญหาหรือ	✓			ทาง IQA ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่ากรณีมี
	ได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร		ขอความช่วยเหลือทางด้าน IT ทางฝ่ายจะดำเนินการปฏิบัติให้ตามคำร้อง				การดำเนินการติดตามความพึงพอใจจาก
			ขอ และ/หรือ ให้คำปรึกษาอยู่อย่างต่อเนื่อง และ ในอนาคตทางฝ่ายมี				User แล้ว ทางฝ่ายสามารถกำหนดเป็น
			โครงการจะติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่าย				KPI เพิ่มเติมเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำ
			โดยผ่านระบบ Lime Survey				งานของบุคลากรในแผนกได้
21	ติดตามผลการปรับปรุงงานตาม Audit Report ครั้งที่		ทางฝ่ายมีการดำเนินการ Revise PM และ Form ของฝ่ายอย่างถูกต้อง			✓	ทาง IQA ให้ความเห็นว่ามีสื่อสาร
	1/2556 ลงวันที่ 14/4/2556		และ มีการ Mail ให้พนักงานทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการเมื่อพบผลิต				ขั้นตอนการดำเนินงานใดๆ ควรมีการติด
			ภัณฑ์ หรือ บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และ ขั้นตอนการป้องกัน/แก้ไข				ตามผลหรือความเข้าใจในขั้นตอนเพื่อ
			ให้กับพนักงานทราบ แต่ไม่ได้มีการติดตามผลการสื่อสาร เมื่อสุ่มสอบถาม				ประสิทธิภาพของการสื่อสาร
			แล้ว Auditee ไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการ แต่ทราบว่าสามารถเปิดดูได้				
			ที่หน้า Portal ของ ISO				

ผู้ตรวจ (Auditor)

สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

วันที่

5/11/2556