



AUDIT REPORT

วันที่ทำการตรวจ	14/12/2555 (10.00-12.00 น.)(15.30-17.00 น.)	ตรวจครั้งที่	2/2555
Lead Auditor	คุณศศิธร หินทอง	Requirement	ISO9001:2008
Auditor	คุณขวัญฤดี จักรวานนท์	Procedure	PM-PFS-01,WI-SIG-01,PM-CTR-01,04,06,09,10,11
แผนกที่ถูกรวบรวม	Micorsoft Solution & Service(MSS - Sales)	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก	คุณอภิวัฒน์ จิรวรรณสถิตย์

สรุปผลการ Audit

ข้อดีที่พบจากการ Audit

- พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
- พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- พบว่าในส่วนของงานของ Sales และ Admin ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) จึงควรกำหนดขึ้นเพื่อวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
- การสื่อสารของ MSS Sales ส่งให้เฉพาะกลุ่มหัวหน้ารับทราบ ทำให้พนักงานในทีมไม่ทราบเรื่อง ดังนั้นจึงควรสื่อสารให้ทุกคนในหน่วยงานทราบ เช่น นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ระเบียบต่างๆ เป็นต้น อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- พบว่าคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานของ MSS(Sales) ไม่ตรงกับที่ปฏิบัติงานจริง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน รวมทั้ง PM-PFS-01 เป็นเอกสารที่เดิมใช้กันหลายส่วนงาน จึงทำให้ไม่มี Owner ในการดูแล ดังนั้นจึงควรทบทวน PM,WI ที่ใช้งานให้เป็นปัจจุบันและเขียนเพิ่มในกรณีที่ยังไม่มีคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้จัดทำตาม Organization เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบดูแลเอกสาร
- พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) 3) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมบันทึก(PM-CTR-06) 4) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง
- พบในขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าจาก Supplier คุณรวีวรรณ ลงนามในใบเสนอราคาแทนคุณอภิวัฒน์ เนื่องจากได้รับมอบหมายให้ลงนามแทนทางโทรศัพท์ ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในกรณีที่ต้องมอบหมายให้ลงนามแทนควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น E-mail และแนบกับเอกสารชุดนั้นๆ เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติทุกครั้ง

ปัญหาที่พบ

- พบว่าใบประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วง(FM-CTR-42) ตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบัน ยังไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย รวมทั้งการประเมินเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ ไม่มีช่วงเวลาแน่นอน ตามที่ PM-CTR-11 กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถวัดประสิทธิภาพได้
ทั้งนี้การประเมินผู้ขายต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติทุกครั้ง แต่หากผู้อนุมัติไม่อยู่ให้ทำการอนุมัติผ่าน E-mail โดยใน E-mail ต้องระบุรายละเอียดการขออนุมัติให้ชัดเจน เพื่อแนบเรื่องไว้เป็นหลักฐานการพิจารณาอนุมัติ โดยการจัดเก็บเอกสารต้องสามารถหยิบใช้ได้ง่าย
- พบว่า Form List ของแผนก MSS(Sales) มีการทำล่าสุดเมื่อวันที่ 20/06/2007 ซึ่งข้อมูลการเก็บบันทึกเป็นการรวมของหลายๆ แผนกของ "SIG-Professional Service" และผู้รับผิดชอบที่ระบุได้ออกจากงานไปแล้ว จึงถือเป็นเอกสารที่ล้าสมัย ไม่สามารถใช้งานได้จริงและไม่ได้รับการทบทวนตาม ISO ส่วนกลางได้กำหนดไว้ ส่งผลให้การควบคุมบันทึกในแผนกไม่ชัดเจนและไม่มีประสิทธิภาพ

เอกสารแนบ



Check List



CAR

2

ใบ



PAR

ใบ



อื่น ๆ

ลงชื่อ คุณศศิธร หินทอง / คุณขวัญฤดี จักรวานนท์ วันที่ 14/12/2555
Lead Auditor / Auditor