

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรับตรวจสอบ BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวณี แจ่มจิตร

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	ตรวจดูใน Portal มีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน แต่หน้า Portal ของแผนกไม่ปรากฏ WI-CTR-01,02,03 และ WI-SIG-01			✓	ทาง IQA ได้แจ้งให้ DCO ทราบเพื่อดำเนินการเช็คสิทธิ์กับฝ่าย ITS ในระบบให้ถูกต้อง
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่าอย่างไร	Req.4.2.1	จากการสอบถามคุณกมลวณี สามารถตอบได้ว่า "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	Req.4.2.1	คุณกมลวณีเข้าใจในการตอบสนองนโยบายฯ เช่น จัดอบรมได้ถูกต้อง ตามความต้องการของลูกค้า และ จัดอบรมได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และ พัฒนาความรู้ความสามารถของวิทยากรโดยส่งไปอบรมหลักสูตรใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	Req.4.2.3	จากการสุ่มตรวจแบบฟอร์ม พบว่า แบบฟอร์มต่างๆมีการจัดทำโดยคุณสุกิจ และคุณกมลวณี ซึ่งคุณอนุชา จะเป็นผู้อนุมัติ	✓			
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตาม ขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	Req.4.2.3	จากการสอบถามคุณกมลวณีแจ้งว่าคุณสุกิจ และ คุณกมลวณี เป็นผู้ดูแลและทบทวนเอกสารในระบบ ISO9001 ของฝ่ายทั้งหมด กรณีมีการแก้ไขคุณอนุชาจะทำแบบฟอร์มขอแก้ไขจากส่วนกลาง และแนบไฟล์ที่ต้องการแก้ไขส่งให้แก่ BP			✓	แนะนำให้ทบทวนใน PM , WI ทั้งหมด เนื่องจากตรวจพบ PM-BAL-04 ซึ่งระบุเอกสาร FM-HR-08,09 ที่ยกเลิกเนื่องจากเปลี่ยนไปดำเนินการใน Work Flow

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชุเมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวณิ แจ่มจิตร

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					และ แนะนำให้ทบทวน FM-BAL-05 โดย
(ต่อ)	ขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่						เพิ่มช่องเพื่อระบุห้อง หรือระบุวันตรวจ
							จากวันเป็นสัปดาห์ให้สอดคล้องตาม
							วิธีปฏิบัติ
	4.3 การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันของเอกสาร	Req.4.2.3	ตรวจพบการใช้เอกสารผิด Revision คือ FM-CTR-26 และ FM-CTR-27		✓		FM-CTR-26 ใช้ (00) ปัจจุบัน (02)
	ถูกต้องหรือไม่		รวมทั้งไม่มีการทำลายเอกสาร FM-BAL-10 ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้				FM-CTR-27 ใช้ (00) ปัจจุบัน (01)
			ใน Form List				
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	Req.4.2.3	พบว่ามีระบบบันทึกแบบฟอร์มเอกสารไว้ใน Flie ส่วนตัว แล้วนำมาใช้			✓	แนะนำให้ Download เอกสารจาก MSC
							Portal เท่านั้น
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก	Req.4.2.3	ไม่มีเอกสารภายนอกที่ต้องมีการควบคุม	✓			
	หรือไม่						
5	การควบคุมบันทึก		มีการจัดทำ Training Schedule เป็นระยะเวลาครึ่งปี			✓	แนะนำว่าควรมีการกำหนดคุณสมบัติ
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	Req.4.2.4	มี Certificate ให้แก่ลูกค้า โดย Admin จะพิมพ์ชื่อลูกค้าลงในแบบ				และหลักฐานอ้างอิงสำหรับ Instructor
			ฟอร์มที่อยู่ในระบบ Software และ Print ให้แก่ลูกค้า				ให้เป็นมาตรฐาน
			Instructor Profile อาจมีใบ Cer หรือไม่ก็ได้ จะพิจารณาจาก Profile				
			เป็นหลัก				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวณิ แจ่มจิตร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5.2	การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	Req.4.2.4	พบว่ามีการจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนด และ มีการกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติเป็น Manager ขึ้นไป อย่างถูกต้อง	✓			
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	Req.4.2.4	จากการตรวจสอบพบเอกสาร Check List for Training Manual : FM-BAL-01 ของปี 2553-2554 ยังไม่ได้ทำลายตามที่กำหนดใน Form List			✓	แนะนำให้คอยทบทวนการเก็บและการทำลายเอกสารและปฏิบัติตามที่กำหนด
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	Req.5.4.1	ทางฝ่ายมีการกำหนด KPI 2 ข้อ คือ 1. สามารถอบรมได้ตามตาราง 85% สรุปรทุกเดือน ตรวจพบว่าตั้งแต่เดือน ม.ค. ถึง ก.ย. ไม่มีเดือนใดถึงเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 30.25% ทางหน่วยงานมีการกำหนดสาเหตุและแนวทางแก้ไข			✓	-แนะนำให้ทบทวน KPI ใหม่ และเพิ่มเรื่องประเมินผลความพึงพอใจอีกข้อหนึ่ง เพิ่มเกณฑ์การคำนวณ KPI ข้อ 1. เช่น ถ้าลูกค้า Request และจัดอบรมได้ตามที่กำหนด
			2. สามารถจัดสอบได้ตามตารางที่กำหนด 100% สรุปรทุกเดือน ตรวจพบว่าตั้งแต่เดือน ม.ค. ถึง ก.ย. สำเร็จตามเป้าหมายทุกเดือน				-เพิ่มแนวทางแก้ไขทบทวน Schedule -แก้ไขใบสรุป KPI เรื่อง จัดสอบตรง
							หัวข้อจาก 90% เป็น 100% ตามประกาศเนื่องจากพนักงานพิมพ์ผิด
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	Req.5.4.1	มีการกำหนด KPI สอดคล้องกับนโยบายบริษัท	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรตรวจสอบ BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวณี แจ่มจิตร

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.5.5.3	จากการสอบถาม คุณกมลวณี จะพิมพ์ KPI ของฝ่าย นำไปส่งให้พนักงาน ในฝ่ายแต่ละคนอ่านด้วยตนเอง และปิดประกาศไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์			✓	แนะนำให้เพิ่มช่องทางการสื่อสาร และเก็บหลักฐานหรือประเมินประสิทธิผลด้วย
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	Req.5.5.3 Req.8.5.3	-พบว่ามีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น จัด Promotion ใหม่ , จัดอบรมสำหรับนักเรียน นักศึกษาในวันเสาร์อาทิตย์ -เมื่อก่อนไม่มี sale ของฝ่ายโดยตรง ต้องพึ่ง sale จากส่วนกลางของ SIG ทางฝ่ายเพิ่งเริ่มมี Sale ของฝ่ายในปี 2013	✓			
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	Req.6.1	ปัจจุบันมี sale 3 คน แต่ยังต้องการอีก 1 คน อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่กับ HR อยู่	✓			
11	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่	Req.6.2.1	ส่งพนักงานไป Training ตาม JD เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ	✓			
	- ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ตรงตามความต้องการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร	Req.6.2.1	มีการจัดทำ Job Description ของแต่ละตำแหน่งครบถ้วน โดยเปิดดูจากหน้า Portal	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤชโมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรับตรวจสอบ BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกัญญา มีสุข และ คุณกมลวณิ แจ่มจิตร

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	ส่งบุคลากรเข้ารับการ Training หากยังพบว่ามีความรู้ความสามารถไม่	✓			
	ความรับผิดชอบหน่วยงานดำเนินการอย่างไร		สอดคล้องกับความรับผิดชอบ ก็จะเสนอตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมให้				
			แทน				
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	Req.6.2.2	มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	✓			
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่						
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่	Req.7.01	พบว่ายังไม่มีการจัดทำ Action Plan เป็นลายลักษณ์อักษร แต่จะประ			✓	แนะนำให้จัดทำ Action Plan หรือบันทึก
			ชุมร่วมกัน โดยไม่มีการบันทึกรายงานการประชุม				การประชุม เพื่อจะสามารถติดตามความ
							คืบหน้าในการดำเนินการตามแผนได้อย่าง
							ครบถ้วน
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ	Req.7.2	เมื่อ Sale เสนอและลูกค้าตอบรับ หรือลูกค้าร้องขอ Sale จะกรอก	✓			
	ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	อ้างถึง 4.2.4	ฟอร์ม FM-BAL-13 และส่ง Quotation ให้ลูกค้าเซ็นรับทราบ ส่งกลับ				
			ยัง Admin เพื่อเช็คเวลาให้กับผู้ให้การอบรมและห้องอบรม หากว่าง Sale				
			จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ แต่หากไม่สามารถเปิดอบรมตามกำหนดเวลาดัง				
			กล่าวได้ จะแจ้งกำหนดเวลาให้ลูกค้าพิจารณาต่อไป				

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกตรวจ BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวณี แจ่มจิตร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Req.7.5.2	-กรณีลูกค้าต้องการเพิ่มหรือลดเนื้อหาบางส่วนของหลักสูตร BAL จะทำ	✓			
	มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		การปรับหลักสูตรตามคำร้องขอของลูกค้า เมื่อปรับหลักสูตรแล้วจะ				
			แจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป				
			-กรณีลูกค้าต้องการเรียนหลักสูตรนอกเหนือจากที่มีอยู่ BAL จะสอบ				
			ถามหาอาจารย์ที่จะมาสอนหลักสูตรนั้นๆ หากมีก็จะตรวจเช็คห้องว่าง				
			แล้วจึงแจ้งกลับให้ลูกค้าทราบต่อไป				
17	หน่วยงานของท่านมีการบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง	Req.7.5.3	พบว่ามี การบ่งชี้ชัดเจน โดยแต่ละ Product กำหนดเป็น Code ของแต่	✓			
	ชัดเจนหรือไม่		ละหลักสูตร เช่น 20687 คือ หลักสูตร Configuring Windows 8				
			กำหนดโดยเจ้าของ Product เช่น Micosoft , Cisco				
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ของลูกค้า	Req.7.5.4	โดยปกติไม่มี แต่ในกรณีที่ลูกค้ามาสอบ BAL จะเก็บอุปกรณ์สื่อสาร	✓			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนหรือไม่		ของลูกค้าไว้ในล็อกเกอร์เพื่อป้องกันการทุจริตในการสอบ และส่งมอบ				
			กุญแจให้ลูกค้าเก็บไว้จนสอบเสร็จเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของ				
			ลูกค้า				
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	Req. 8.1	คุณสุกิจ แจ้งว่า มีการประชุม Review	✓			
	การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่						

ผู้ตรวจ (Auditor) สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

วันที่

30/10/2556



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

## แผนกที่ถูกตรวจ BAL-Training

Reference Doc : PM-BAL-01,02,03,04 / WI-BAL-01 / WI-CTR-01,02,03 / WI-SIG-01

วันที่ Audit

30/10/2556

(Auditee) คุณสุกิจ มีสุข และ คุณกมลวดี แจ่มจิตร

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณสุกัญญา, คุณนิกร

ผู้ตรวจ (Auditor)      สุกัญญา วิมลเศรษฐ / นิกร ฤทธิไชยิตส์      วันที่      30/10/2556