

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

### **AUDIT CHECK LIST**

ครั้งที่	2/2556				
แผนกที่ถูกตรวจ	BCS	Reference Doc:	PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01	วันที่[Audit	25/10/2556
(Auditee)	คุณภัทร, คุณสิริ	Requirement:	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณสมหญิง,คุณณัฐวัฒน์

ลำดับที่□	Check List	Ref. Doc. Requirement 4.1 (1)	สิ่งที่พบจากการตรวจ		Result		หมายเหตุ
64 INTTALE	OHECK LIST		P P P I I I I I I I I I I I I I I I I I	Complete CAR		Observation	พพ เตะทนใ
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน		จากการตรวจสอบพบว่า มีแบบฟอร์มที่ ยกเลิกแล้วแต่ยังไม่ได้ตัดออกจาก			√	
	(QM/ PM/ WI/ Form) ที่เชิมาะสม ถูกต้อง ตรงกับ		PM ได้แก่ FM-BCS-02, FM-BCS-05, FM-BCS-14, FM-BCS-15				
	การปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่						
2	นโยบายคุณภาพของบริษัทฯ มีว่าอย่างไร	4.2.1 (2)	ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมันพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	√			
3	แผนกของท่านสามารถสนองต่อนโยบายคุณภาพได้	เผนกของท่านสามารถสนองต่อนโยบายคุณภาพได้ 4.2.1 (3) ให้บริการกั		√			
	อย่างไร		และทำให้ได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ ชิวงแผนไว้				
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3(4)	ในแผนก BCS มีการเรียกใช้เอกสารผิดวิธี ไม่ได้เรียกใช้งานจากส่วนกลาง			√	
	และเรียกใช้อย่างไร						
5	เอกสารจากภายนอกมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3 (4)	ไม่มีเอกสารจากภายนอกที่ตั้องควบคุม จึงไม่มีการทำทะเบียนควบคุม	√			
			เอกสารภายนอก				
6	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่ (ขอดู	4.2.4 (5)	มีการจัดทำ Form List ครั้งสุดท้าย 28/5/2555 แต่ยังไม่มีการระบุ	√			
	Form List (FM-CTR-26))		FM-CTR-26 ลงใน Form List				
7	ขอดูใบขออนุมัติทำลายบันทึก (FM-CTR-27)	4.2.4 (5)	ยังไม่เคยมีการทำลายบันทึก เนื่องจากต้องการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้	√			

วันที ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง, ณัฐวัฒน์ 25/10/2556



400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

#### **AUDIT CHECK LIST** ครั้งที่ 🗌 2/2556 แผนกที่ฏกตรวจ วันที่[Audit **BCS** Reference Doc: PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01 25/10/2556 ผู้เตรียม Check List คุณภัทร, คุณสิริ คุณสมหญิง,คุณณัฐวัฒน์ (Auditee) ISO9001:2008 Requirement: Ref. Doc. Result ลำดับที่[ Check List สิงที่พบจากการตรวจ หมายเหตุ Requirement Complete CAR Observation 1. ประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการให้ได้ 80% หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) 5.4.1 (6) 2. เตรียมความพร้อม ในการให้บริการตามกำหนดเวลาให้ได้ 100 % หรือไม่ หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้อง 9 5.4.1 (7) สอดคล้องกับนโยบายบริษัทฯหรือไม่ หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) จะทำการประกาศผลใน Drive O ของแผนก 10 5.5.3 (8) และผลการซีว์ดีเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร (สุ่มถามพนักงานว่าทราบ KPI ของหน่วยงานหรือไม่) กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ ก๊าหนด ปีนี สวมารถทำได้ตามเป้าทุกเดือน 5.5.3,8.5.3 (9) หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อ เพียงพอ 12 6.1 (10) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่ 🛚 ความรู้ความสามารถตรงตามที่∆ำหนด 13 6.2.1 (11) หน่วยงานกำหนดหรือไม่ (สุ่มบุคคล อ้างอิงกับ Job Description หรือจาก Certified)

สมหญิง, ณัฐวัฒน์ วันที่ ผู้ตรวจ (Auditor) 25/10/2556



			AUI	DIT CHECK LIST					
ครั้งที่	2/2556								
แผนกที่ถูกตรวจ BCS		•	Reference Doc: PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01		วันที่[Audit			25/10/2556	
(Auditee)	e) คุณภัทร, คุณสิริ		Requirement: ISO9001:2008		ผู้เตรีย	ม Check	List คุณสม	มหญิง,คุณณัฐวัฒน์	
ลำดับที่□	Check List	Ref. Doc.	สิโทีฟับจากการตรวจ	สิงที่ฟับจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ	
					Complete	CAR	Observation	,	
14	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	6.2.2 (12)	ทำการฝึกอบรม หรือ ส	อนงานกันในแผนก	√				
	ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร (มีการ								
	อบรมเพิ่มเติมหรือไม่)								
15	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความ	6.2.2 (13)	มีการส่งอบรมเมื่อฝ่ายบ	บุคคลมีจัดอบรม หรือทาง Vendor มีจัดอบรม	√				
	สามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื้องหรือไม่		เกียวกับ Product						
16	หน่วยงานท่านมีการวางแผนการดำเนินงานอะไรบ้าง	7.1 (14)	เมื่อSales รับความต้อ	งการของลูกค้ามาในเบื  เพิ่น จะประชุมกับทีม	√				
	เช่น วางแผนการให้การบริการกับลูกค้า		Support และ Manage	er เพื่อหา Solution ให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ และ					
	(ขอดูแผนการดำเนินงาน : Quality Action Plan)		นำไป Present ให้ลูกค้า						
			ถ้า Margin ตำกิว่าที่ก็ว						
17	การรับคำสังซีอีจากลูกค้า ท่านมีขันตอนการทบทวน	7.2 (15)	จากการสุ่มดูตัวอย่างใ	J Quatation ของโรงพยาบาลกล้วยนำไท มีการ	√				
	ความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่		อนุมัติจากคุณขวัญทิพ	ย์					
	(สุ่มดูเอกสาร เช่น ใบเสนอราคา, แบบฟอร์มต่างๆ)								
18	ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	7.5.2 (16)	แจ้งกับลูกค้า และ ชีเเจ	งเหตุผล หรือ จัดหา Solution ใหม่	√				
·	มีการดำเนินการอย่างไร เช่น ลูกค้าต้องการใช้สถานที่								
	หรืออุปกรณ์เพิ่มแต่ไม่สามารถจัดให้ได้								



alermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Pra	wet, Bangkok 10	0250 Tel. 726255	55, 7262828 Fax 7262630-9					
		AUI	DIT CHECK LIST					
2/2556								
ตรวจ BCS		Reference Doc:	PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01	วันที่ <i>[</i> ⊿	Audit		25/10/2556	
คุณภัทร, คุณสิริ	คุณภัทร, คุณสิริ		Requirement: ISO9001:2008		ม Check I	_ist คุณสม	มหญิง,คุณณัฐวัฒน์	
	Ref. Doc.			Result				
Check List				Complete	CAR	Observation	หมายเหตุ	
หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า	7.5.4 (18)	มีอุปกรณ์ของลูกค้าติดเ	ตั้งที่ใตู้ Rack ในตึก E โดยมีการซีปจีเป็นรหัสไว้	√				
หรือไม่ ถ้ามี มีการซีปฟิอย่างชัดเจนหรือไม่		เนื่องจากชื่อลูกค้าเป็นค	วามลับ					
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	8.1 (19)		4	$\sqrt{}$				
การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1 (19) น้าผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มาวี และทีม Support พัฒนางานในส่วนของตน		มางานในส่วนของตน					
	8.2.3 (20)	,				√		
		1						
อย่างไร (แนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ์ า์)		-						
			<u> </u>					
		ผู้รับผิดชอบในเรื่องดังก	าล่าว เนื้องจากเรื่อง Security จะส่งผลอย่างมาก					
		ต่อแผนก BCS ในสายต	ทาของลูกค้า -					
	2/2556  กตรวจ BCS  คุณภัทร, คุณสิริ  Check List  หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า หรือไม่ ถ้ามี มีการซีปไจอย่างชัดเจนหรือไม่	2/2556   BCS  คุณภัทร, คุณสิริ  Check List  Ref. Doc. Requirement  หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า  7.5.4 (18)  หรือไม่ ถ้ามี มีการซีป∀ือย่างชัดเจนหรือไม่  หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล  8.1 (19)  การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่  กรณีมีปัญหาเกิดขึ้น่ในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของ  8.2.3 (20)  ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	### AUI    2/2556     1873   BCS   Reference Doc:     1	AUDIT CHECK LIST           2/2556           Reference Doc : PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01           คุณภัทร, คุณสิริ         Requirement : ISO9001 : 2008           Check List         Ref. Doc. Requirement           หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า         7.5.4 (18)         มีอุปกรณ์ของลูกค้าติดดังที่ให้ Rack ในตึก E โดยมีการขึ้นงีเป็นรหัสไว้           หรือไม่ ถ้ามี มีการขึ้นงิจย่างชัดเจนหรือไม่         เนื่องจากขี้อลูกค้าเป็นความลับ           หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล         8.1 (19)         นำผลการประเมินความพึ่งพอใจของลูกค้า มาวิเคราะห์เพื่อให้ทีมขาย           การปฏิบัติงานเพื่อลู่แนวให้มของกระบวนการหรือไม่         และทีม Support พัฒนางานในส่วนของตน           กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นใในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของ         8.2.3 (20)         คุณภัทร แจ้งว่ามี กรณีมปก. ไม่ได้ทำการแจกบัตรสำหรับผู้ติดต่อให้ลูกค้า ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขบัญหาที่ เกิดขึ้น         ทุกรายหรือทุกกัน (อาจจะเป็นช่วงขัวโมงเร่งด่วนจึงปล่อยผ่าน) ซึ่งฮิกจจะ	### BCS   Reference Doc : PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01 วันที่[A]  #### PAGE   Requirement : ISO9001 : 2008   ผู้เดรียง  ###################################	AUDIT CHECK LIST           2/2556           Reference Doc : PM-BCS-01,02 WI-BCS-02, WI-SIG-01         วันที่ [Audit คุณภัทร, คุณสีริ           Requirement : ISO9001 : 2008         ผู้เครียม Check I ผู้เครียม Check I           Check List         Reguirement : ISO9001 : 2008         Result Complete CAR           หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า 7.5.4 (18)         มีอุปกรณ์ของลูกค้า ผีดีตับมีผลากทรดงาง         โดยมีการขึ้นจีเป็นหหัดไว้         ✓           หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 8.1 (19)         นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มาวิเคราะห์พื้อให้ทีมขาย         ✓           หน่วยงานหลือแนวใน้อยงกระบวนการหรือมูล 8.1 (19)         นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มาวิเคราะห์พื้อให้ทีมขาย         ✓           การปฏิบัติงานเพื่อผู้แนวใน้อยงกระบวนการหรือมูล 8.2.3 (20)         คุณภัทร แจ้งว่ามี กรณีรปก. ไม่ได้ทำการแคบบัตรสำหรับผู้คิดต่อให้ลูกค้า ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ขปัญหาเกิดขึ้น ทุกรายหรือทุกวัน (อาจะเป็นข่างขั้วโมงเง่ดวนจึงปล่อยผ่าม ซีเข้าจะจะ ยะท่างไร (แนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้เปิญหาเกิดข้า)         พำให้ลูกค้าไม่มันใจในเรื่อมีจดงกล่าน เนีย่จากเรียมี Security จะส่งผลอย่างมาก           ผู้หนัวเล้าสองเล้า เมื่อเล้ากรร้องเล้า และหน้าขึ้น จะส่งผลอย่างมาก           ผู้เก็บคือขึ้น เมื่อเล้าการแก้ขนั้น เมื่อเล้าการข้าเล้าเล้าสัดเล้าเล้า เมื่อเล้าการข้อมี Security จะส่งผลอย่างมาก           ผู้เก็บคือขึ้น เมื่อเล้าการข้าเล้า เมื่อเล้าการข้าเล้า เมื่อเล้าเล้า เมื่อเล้าการข้าเล้า เมื่อเ	AUDIT CHECK LIST	

สมหญิง, ณัฐวัฒน์ วันที ผู้ตรวจ (Auditor) 25/10/2556