

INTERNAL AUDIT CHECKLIST

Audited area : Customer satisfaction, customer feedback , complaint Date of audit : 23 / Sep / 2011 Time : 07.30 -08.30 น.

Auditee : Mr.Somphon, Mr.Apichit Auditor(s) : Ms.Chatjira auditor

Part Name : _____ Part Number : _____ Model : _____

Documented/Standard : P-08-02, Requirment ISO/TS16949:2009 4.2, 8.2.1, 8.3.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3 System Audit Process Audit

	Item ลำดับ	Requirements or item to be audited ข้อกำหนดหรือสิ่งที่ต้องตรวจติดตาม	What to look for หลักฐานที่ขอดู	Audit Result			Evidences or Comments หลักฐานหรือข้อเสนอแนะ
				C	NC	OBS	
Input Requirements	5.1	วิสัยทัศน์ ทิศทาง และเป้าหมายหลักขององค์กร					
	5.4.1	การกำหนดกิจกรรมเพื่อใช้ในการปฏิบัติการแก้ไขและพัฒนาองค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการบริหาร					
	5.1	ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามนโยบายขององค์กร					
	5.2	ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามข้อกำหนด/ ความต้องการของลูกค้า	1. ข้อมูลนำเข้าสู่กระบวนการทบทวนมีการทบทวนเกี่ยวกับ กิจกรรม APQP 2. ข้อมูลนำเข้าสู่กระบวนการทบทวนมีเกี่ยวกับ Customer feedback, Noise ซึ่งนอกจากเคลม 3. การทบทวนเกี่ยวกับ Customer Expectation				
	8.1	ความสม่ำเสมอในการเฝ้าติดตามกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนนโยบาย แผนงานที่กำหนดไว้	วิธีการ กำหนดการ การรายงานผลมีความสม่ำเสมอ เช่น KPI, Kaizen, Cost Reduction				
	6.1	การสนับสนุนและผลักดันจากผู้บริหารมีภาพชัดเจน	1. กิจกรรมการรายงานผล 2. การจัดให้มีทรัพยากรเพื่อการดำเนินงาน				

	Item ลำดับ	Requirements or item to be audited ข้อกำหนดหรือสิ่งที่ต้องตรวจติดตาม	What to look for หลักฐานที่ขอดู	Audit Result			Evidences or Comments หลักฐานหรือข้อเสนอแนะ
				C	NC	OBS	
Daily Manufacturing Control	8.2.1.1	การเฝ้าติดตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร จากการประเมินสมรรถนะของกระบวนการต่างๆ มีความต่อเนื่อง หรือตัวชี้วัดดูว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้าหรือไม่	1. สมรรถนะคุณภาพของชิ้นส่วน ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ 2. การขัดข้องที่เกิดขึ้นหากับลูกค้ารวมถึงการส่งของคืน 3. สมรรถนะด้านตารางการจัดส่งผลิตภัณฑ์ 4. การแจ้งของลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพและการส่งมอบ				
	8.2.1	การเฝ้าติดตามความรู้สึกลูกค้า	1. มีวิธีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน 2. มีการวิเคราะห์และทำการเปรียบเทียบ 3. มีการเฝ้าดูและการใช้ข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงองค์กรเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อความเสียหายทางธุรกิจ				
	8.5.1	ผู้บริหารแสดงเจตนาพร้อมในการพัฒนาประสิทธิผลของระบบ QMS ใ้ไว้อย่างเป็นระบบ	1. ระบบมีความต่อเนื่องโดยการใช้นโยบายและมีกิจกรรมในการดำเนินการแก้ไขและพัฒนาได้อย่างสัมพันธ์กันกับสถานการณ์/ประสิทธิผลในปัจจุบัน 2. มีการบันทึกการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน 3. การแก้ไขและป้องกันได้จัดให้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ				
	8.4	การดำเนินการพัฒนาประสิทธิผลของระบบ QMS มีการรวบรวมข้อมูลสามารถสอบกลับได้	1. มีหลักการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นว่าสามารถดำเนินการพัฒนาได้ 2. มีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด 3. ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลมีลักษณะให้เห็นถึงแนวโน้มของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ รวมถึงโอกาสในการดำเนินการป้องกัน				

	Item ลำดับ	Requirements or item to be audited ข้อกำหนดหรือสิ่งที่ต้องตรวจติดตาม	What to look for หลักฐานที่ขอดู	Audit Result			Evidences or Comments หลักฐานหรือข้อเสนอแนะ
				C	NC	OBS	
How much (Process Performance)	8.4.1	การจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก output ของกระบวนการ เช่น part return, การจัดทำ KPI เป็นต้น	ขอดูวิธีการเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลที่ส่วนงานตนเองเกี่ยวข้องนำเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร				
	8.5.1.1	กระบวนการจัดการด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ขอดู KPI มีความเหมาะสมและสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างไร				
	8.5.2	การจัดการด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการ	ขอดู CAR, Action plan ต่างๆ ว่าทำอย่างไรหากผลที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย				
	8.5.3	การจัดการด้านการปฏิบัติการป้องกันปัญหาและการขยายผลของกิจกรรมการแก้ไขปัญหาต่างๆ	ขอดู CAR, PAR, Action plan ต่างๆ ว่ามีการแก้ไขปรับปรุงหรือวิธีการเฝ้าติดตามผลและการประเมิน				
	5.4.2	การทบทวนข้อมูลเพื่อดูถึงความแตกต่างของผลการบริหารงานด้านการจัดการจากเดิมสู่ปัจจุบัน	1. มีบันทึกผลการทบทวนและการเฝ้าติดตาม 2. มีการสรุปรายงานการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ				
	5.6.2	กิจกรรมการทบทวน ความถี่ในการทบทวน	ความครบถ้วนของข้อมูลที่น่าเข้าสู่การทบทวน 7 ข้อมูลตามข้อกำหนด				
Output Requirement	5.6.3	ผลที่ได้จากการทบทวนการจัดการ	ผลที่ได้จากการทบทวนต้องมี 3 ประการตามข้อกำหนด มีเป็นบันทึกไว้หรือไม่				
	5.5.3	วิธีการสื่อสารกับพนักงาน, ผู้บริหาร	1. การสื่อสารเป็นแบบ 2 ทางบ้างหรือไม่ นั้นหมายถึงการกำหนดวิธีการทวนสอบความเข้าใจของพนักงานทุกคน				
	4.1	ผลการดำเนินงานของกิจกรรมสนับสนุนให้บรรลุได้ของข้อกำหนด	1. โปรแกรมต่างๆ มีการดำเนินการอยู่ 2. ประสิทธิภาพของโปรแกรมที่กำลังดำเนินการอยู่				

	Item ลำดับ	Requirements or item to be audited ข้อกำหนดหรือสิ่งที่ต้องตรวจติดตาม	What to look for หลักฐานที่ขอลู	Audit Result			Evidences or Comments หลักฐานหรือข้อเสนอแนะ
				C	NC	OBS	
What is needed? (5M + 1E)	6.3	ความเพียงพอ เหมาะสมตามความจำเป็น	ดูว่าคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ การบำรุงรักษา				
	6.4	ความปลอดภัยในการทำงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน				
6.3	การดูแลรักษาข้อมูล		การ Back up ข้อมูล ความถี่ เพียงพอเหมาะสม				
	4.2.4	การจัดเก็บรักษาบันทึก	การกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม				
History Audit							

Evaluate Result : Process Effectiveness Need Improvement

Note : C = Compliance Ma = Major ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติ Mi = Minor ปฏิบัติแต่ไม่สอดคล้องสมบูรณ์ OBS = ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

