



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

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

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	2/2556		
แผนกที่ตรวจ	FA-AR	Reference Doc :	PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06
(Auditee)	Document Team, AR Area 1, AR Area 2	Requirement :	ISO9001 : 2008
		วันที่ Audit	12/11/2013
		ผู้เตรียม Check List	คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	เอกสารของ AR อยู่ระหว่างการปรับปรุง และมีการนัดหมายเพื่อจัดทำ Core Process ร่วมกับฝ่าย Business Process วันที่ 19/11/2013	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่อย่างไ	4.2.1	สุ่มตรวจคุณดวงกมล/ คุณจันทร์ดีบ/ คุณขวัญตา สามารถตอบได้ว่า ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	4.2.1	สุ่มถามคุณขวัญตา สามารถตอบสนองนโยบายโดย ถูกต้อง คือตรวจ เอกสารก่อนดำเนินงานให้ถูกต้อง ตรงเวลา คือวางบิลตรงเวลาตามเงื่อนไขลูกค้า และมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น กรณีลูกค้าเลื่อนจ่ายหรือจ่ายล่าช้า	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	สุ่มตรวจบันทึกแบบฟอร์มทำเงินคืนลูกค้า (FM-AR-01(01)) เลขที่ 034/13 วันที่ 7/11/13 พบว่ามีการอนุมัติถูกต้องตามขั้นตอนและ			✓	IQA แนะนำ ก่อนการจัดเก็บบันทึกต้อง
			สุ่มการจัดเก็บบันทึก สำเนา Invoice 13-00153084 ของคุณจันทร์ดีบ				ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสาร
			พบว่าไม่มีการลงนามและไม่ระบุวันที่ให้เรียบร้อย				ก่อนการจัดเก็บทุกครั้ง เมื่อพบว่าไม่
							สมบูรณ์ให้แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแก้ไข

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล วันที่ 12/11/2013



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ตรวจ FA-AR

Reference Doc : PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06

วันที่ Audit

12/11/2013

(Auditee) Document Team, AR Area 1, AR Area 2

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุง	4.2.3	เอกสารมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และมีเอกสารรอการ	✓			
	ตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่		ปรับปรุง อ้างอิงตามข้อ 1				
4.3	การระบุสถานะ/การเรียกใช้ของเอกสารเป็นและปัจจุบัน	4.2.3	สุ่มตรวจแบบฟอร์มทำเงินคืนลูกค้า (FM-AR-01(01)) เลขที่ 034/13	✓			
	ถูกต้องหรือไม่		วันที่ 7/11/13 พบว่ามีการเรียกใช้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน				
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	การควบคุมเอกสาร ควบคุมโดย MSC Portal ซึ่งคุณจันทร์จิรา สามารถ	✓			
			เรียกใช้ได้ถูกต้อง				
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอก	4.2.3	หน่วยงาน AR ไม่มีการจัดเก็บเอกสารภายนอก	✓			
	หรือไม่						
5	การควบคุมบันทึก						
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	มีการควบคุมบันทึกเอกสารโดย Form List ซึ่งปัจจุบันถูกจัดทำขึ้น	✓			
			วันที่ 6/11/2013				

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล

วันที่

12/11/2013



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ตรวจ FA-AR

Reference Doc : PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06

วันที่ Audit

12/11/2013

(Auditee) Document Team, AR Area 1, AR Area 2

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5.2	การควบคุมบันทึกมีระบุรายละเอียดใน Form List	4.2.4	สุ่มตรวจ Form List วันที่ 6 พฤษภาคม 2556 พบว่าการจัดเก็บเอกสาร			✓	IQA แนะนำให้ระบุระยะเวลาการจัดเก็บ
	ถูกต้องหรือไม่		Form List ระยะเวลาการจัดเก็บระบุว่า ไม่มีกำหนดทำลาย				Form List เป็น ตลอดอายุการใช้งาน เพื่อลด
							การจัดเก็บบันทึก Form List ที่ไม่ใช้งานแล้ว
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตาม	4.2.4	สุ่มตรวจการขอทำลายบันทึกวันที่ 8 พฤษภาคม 2556 สุ่มดูเอกสาร	✓			
	ขั้นตอนหรือไม่		Job Order Form วันที่ 1/8/2013 พบว่ามีการทำลายถูกต้องตามกำหนด				
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ	5.4.1	ทีม AR คุณณัฏฐา แจ้งว่า มี KPI คือ ลูกหนี้ที่มียอดไม่เกิน 5	✓			
	(KPI) หรือไม่		ล้านบาท Overdue น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 วัน เท่ากับ 95% ซึ่งจากการ				
			สุ่มพบว่าถูกต้องตามที่แจ้ง และยังพบว่ามีการกำหนด KPI ภายในเพิ่มคือ				
			การตัดเงินโอนไม่เกิน 3 วันทำการ เป้าหมาย 95%				
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI)	5.4.1	KPI ที่ระบุสอดคล้องกับความกับนโยบายบริษัท	✓			
	สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่						
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI)	5.5.3	มีการสื่อสารโดยการติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานและ	✓			
	และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร		ให้พนักงานเซ็นชื่อเพื่อรับทราบ KPI ที่ประกาศ และมีการ update				
			เป็นปัจจุบัน				

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล

วันที่

12/11/2013



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม FA-AR

Reference Doc : PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06

วันที่ Audit

12/11/2013

(Auditee) Document Team, AR Area 1, AR Area 2

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	5.5.3, 8.5.3	จากการสุ่มตรวจพบว่า KPI หลักของทีม AR เดือน ก.ค.-ต.ค.13 สามารถ			✓	IQA แนะนำ กรณี KPI ไม่บรรลุตาม
	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร		บรรลุเป้าหมาย แต่ KPI การตัดเงินโดนไม่เกิน 3 วันทำการ พบว่าไม่บรรลุ				เป้าหมายที่กำหนด ให้ทำการค้นหาสาเหตุ
			เป้าหมายเดือน ก.ย. ทำได้ 77.91% และ ต.ค. 82.50% แต่ไม่มีการระบุ				และหาแนวทางการแก้ไขเพื่อไม่ให้ปัญหา
			สาเหตุและแนวทางการแก้ไข				เกิดขึ้นซ้ำ
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อ	6.1	ทีม Document มีการปรับจำนวนบุคลากรจากเดิม 3 คนเป็น 2 คน ซึ่งทำ	✓			
	การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่		ให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่ทาง AR ก็ได้มีแนวทางและปรับขั้นตอนการ				
			ปฏิบัติงาน โดยให้ทีม AR เตรียมเอกสารให้เรียบร้อยก่อนส่งให้ Document				
			ดำเนินการ				
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรง	6.2.1	สุ่มสอบถามคุณดวงกมล พบว่า มีความรู้ความสามารถตรงตาม	✓			
	ตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่		Job Description ที่กำหนดไว้				
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้	6.2.1	สุ่มสอบถามคุณดวงกมล ตอบว่า สรรหาบุคลากรโดยฝ่าย HR			✓	IQA แนะนำ ให้มีการจัดทำ Job Description
	ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่/ อย่างไร		ตาม Job Description ที่ฝ่าย FA-AR ได้กำหนดไว้ จากการสุ่มดู Job				ให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งในหน่วยงานและมี
			Description พบว่าไม่มีการจัดทำตำแหน่งคุณขวัญตา AR Follow up				การติดตามผลการอนุมัติเพื่อให้การจัดทำ
			Supervisor และแต่ละตำแหน่งยังรอการพิจารณาจาก President				สมบูรณ์ พร้อมใช้งาน

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล

วันที่

12/11/2013



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ถูกรวบรวม FA-AR

Reference Doc : PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06

วันที่ Audit

12/11/2013

(Auditee) Document Team, AR Area 1, AR Area 2

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับ	6.2.2	คุณดวงใจ แจ้งว่ากรณีพนักงานใหม่จะมีการสอนระบบและกระบวนการ	✓			
	ความรับผิดชอบ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร		การทำงานให้กันเองในหน่วยงานและมีการส่งไปฝึกอบรมโดยหัวหน้าทีม				
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้	6.2.2	ผู้ผ่านการอบรมคุณนริณี พบว่าการอบรมล่าสุดเกี่ยวกับภาษี ซึ่งถือว่ามี	✓			
	ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่		การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง				
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่	7.1	ทีม AR มีแผนจัดทำ Check List เพื่อจัดเตรียมแผนล่วงหน้าสำหรับชั้น	✓			
	เช่น วางแผนการสั่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า		ตอนการซื้อขาย จนถึงขั้นตอนการเรียกเก็บเงินเพื่อให้ทราบปัญหาและ				
			แก้ไขให้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้				
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการ	7.2	จากการสุ่มตรวจสอบสำเนาใบกำกับภาษีเลขที่ 13-00153785	✓			
	ทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการ		วันที่ 7/11/2013 มีการทบทวนขั้นตอนการวางบิลของของลูกค้าแต่				
	หรือไม่		ละรายให้เป็นไปตามที่ลูกค้าระบุถูกต้องและผ่านการรับ Invoice no.				
			13-000154200 ลูกค้า HSBC สิลม มีการระบุ Status และเงื่อนไข				
			ถูกต้อง				

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล

วันที่

12/11/2013



## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่ 2/2556

แผนกที่ตรวจ FA-AR

Reference Doc : PM-FA-04,WI-AR-01,02,03,04,05,06

วันที่ Audit

12/11/2013

(Auditee) Document Team, AR Area 1, AR Area 2

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีรพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
16	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	7.5.2	สุ่มตรวจสอบการดำเนินงาน กรณีลูกค้ากำหนดเงื่อนไขวันวางบิล Invoice	✓			
	มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่		no.13-00154115 ลูกค้าบจ.ธรรมา ซิสเต็มคอปอเรชั่น พบว่ามีการ				
			ดำเนินการตามขั้นตอนถูกต้อง				
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์อย่าง	7.5.3	ไม่มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในหน่วยงาน	✓			
	ชัดเจนหรือไม่						
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้า	7.5.4	ไม่มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ลูกค้า	✓			
	หรือไม่ ถ้ามี มีการชี้แจงอย่างชัดเจนหรือไม่						
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	8.1	กรณีมีปัญหาเรียกเก็บเงินกับลูกค้าไม่ได้ ซึ่งเป็นลูกค้ารายเดิมๆ	✓			
	การปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่		จะทำการ List ปัญหาที่เกิดขึ้น แจ้ง Sales ให้คุยกับลูกค้าเพื่อ				
			ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข				
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของ	8.2.3	เคยได้รับร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีการไม่รับสายลูกค้า แก้ไขโดยการจัดทำ	✓			
	ท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น		Voicemail เพื่อรับฝากข้อความและสามารถโทรกลับลูกค้าได้				
	อย่างไร		และ AR สามารถรับเรื่องแทนกันได้				

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีรพล

วันที่

12/11/2013