

Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

			AUDIT RE	EPOR 7	T				
วันที่ทำ	การตรวจ	14/3/2556	M 33.e	จครั้งที่	1/2556				
Lead	Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ	Requ	uirement	t ISO 9001:2008				
Audito	r	คุณขวัญฤดี จังธุวานนท์	Proc	edure	PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09				
แผนกที	i ถูกตรวจ	OSG Hardware	ผู้รับเ	มิดชอบ/ หั	หัวหน้า/ผู้จัดการแผนก คุณญาดา				
			สรุปผลการ	Audit					
ข้อดีที่เ	พบจากการ	Audit							
	1. พนักงาน	 ให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่	างดี						
	2. พนักงาน	รับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับ		 คล้องกับก	 การปฏิบัติงานจริง				
ข้อเสน	อแนะ (ปัญ	หา) เพื่อการปรับปรุง							
	<u>ข้อเสนอแนะ</u>	<u>,</u>							
,	1 พบว่	ำเอกสารใบสรุปผล KPI ไม่มีความชัดเจน		สาร และผู้	ผู้อนุมัติ และใบสรุปผลสาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย				
,	ที่กำหนด แล	าะแนวทางแก้ไขควรเพิ่มหัวเรื่องว่าเป็นการ	สรุปสาเหตุKPI เรื่องอะไ	ไร และเป็น	ในเอกสารของเดือนใดเนื่องจากเป็นเอกสารคนละฉบับกับแผ่นแรก				
	2 พบว่	ำพนักงานในแผนกได้รับทราบนโยบายคุถ		 าุณภาพ(K	KPI) ของแต่ละเดือนในช่องทางเดียวคือดูที่บอร์ดของแผนก จึงควร				
,	เพิ่มช่องทาง	การสื่อสารไว้ที่ Portal ของแผนก OSG ด้ว	ยเพื่อความสะดวกในกา	 ารดูข้อมูล	ง และให้ Admin e-mail แจ้งพนักงานทุกครั้งที่มีการUpdate ข้อมูล				
	3 พบว	ำพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานผ		 1) ขั้นตอน	นการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตาม				
	ข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) 3) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอน								
	การปฏิบัติง′	านส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้ระบบ	ได้อย่างถูกต้อง						
	4 พบว่	ำพนักงาน ไม่ทราบวงเงินการส่งอนุมัติใบ	 Quotation ในระบบ Sal	es Pro ขอ	องระดับ Manager ว่าอยู่ในระดับวงเงินเท่าไร เนื่องจากไม่เคยสังเกต				
	ระบบ Sales	s Pro จะวิ่งไปตาม Flow ผู้มีอำนาจอนุมัติเ	 อง และจากการสอบถาม	 มพนักงาน	นแต่ละคนตอบไม่เหมือนกัน ดังนั้นพนักงานควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม				
	ใน WI-OSG	-01 เพื่อทราบข้อมูลในการปฏิบัติงานที่ถูก	ต้อง						
,	5 พบว่	าพนักงานตรวจสอบสถานะลูกค้า Nonmo	ve จาก Status ข้อมูลธุ	 มูกค้าของแ	แผนกเครดิตในระบบ DMAS ซึ่งแผนกเครดิตจะมีการ Lock I				
	ลูกค้า Nonmove เมื่อยอดซื้อของลูกค้าไม่มีการเคลื่อนไหวเกินจากระยะเวลา12 เดือน แต่ทางแผนก OSG Private แจ้งว่ามีการกำหนดลูกค้า Nonmove								
	เมื่อลูกค้าขาดการซื้อเกินจากระยะเวลา6 เดือน ดังนั้นทางแผนก OSG Private ควรหาวิธีการตรวจสอบข้อมูลการซื้อขายอื่นตามที่แผนกฯ กำหนดไว้								
	6 พบว่า PM-OSG-01 ข้อ 6.3.1.3 ไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อที่อยู่ ของลูกค้า หรือเปลี่ยนวัน สถานที่วางบิล, รับเช็ค								
	กล่าวคือ ผู้ร้องขอสามารถส่งข้อมูลในระบบWorkflow ให้แผนกสินเชื่อได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อน เนื่องจากเป็นขั้นตอนงาน								
,	ของแผนกเครดิตจะเป็นผู้ตรวจสอบให้ ดังนั้นแผนกOSG ควรทำการแก้ไข PM-OSG-01 ให้ถูกต้อง								
	7 พนัก	เงานไม่ทราบวิธีการเปิด Invoice เรียกเก็บด	· ข่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	 จากลูกค้า	้าว่ามีกี่วิธี ทางAuditor จึงได้อธิบายให้พนักงานทราบตาม				
	WI-OSG-04	เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเค		 ษาข้อมูลเ	้าเพิ่มเติม				
เอกสา	ารแนบ								
	Check Lis	t CAR	ใบ PAR	{	ใบ อื่นๆ				
					 -				
ลงชื่อ		สุกัญญา วิมลเศรษฐ / ขวัญฤดี จังเ	วุวานนท์	วันที่	14/3/2556				
,		Lead Auditor / Auditor							



Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

AUDIT REPORT												
วันที่ทำ	าการตรวจ		14/3/2556	ตรวจครั้	ั้งที่	1/2556						
Lead	Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษ	ି କ୍ୟୁ	Require	ement	t ISO 9001:2008						
Audito	r	คุณขวัญฤดี จังธุวานน	ท์	Proced	ure	PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09						
แผนกร์	า กีถูกตรวจ	OSG Hardware		ผู้รับผิดร	ชอบ/ หั	หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก คุณญาดา						
สรุปผลการ Audit												
ข้อดีที่	พบจากการ A	udit										
ข้อเสน	 เอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง										
	<u>ข้อเสนอแนะ</u>	·										
	 8 พนักงา	นแจ้งว่าการทำ RGA เบ	ไลี่ยน Invoice ใบใหม่แทา	น Invoice เดิม จะ	ระบุ Cr	Credit Term ตามข้อมูลใน Master ของลูกค้ารายนั้น แต่ในปัจจุบัน						
	 ยังไม่มีการทำ	RGA เปลี่ยน Invoice ใเ	ปใหม่ และพนักงานจำข้อ	 บมูลลูกค้าที่เคยทำ	RGA 1	ไม่ได้ ทาง Auditor จึงได้แนะนำวิธีการปฏิบัติงานในWI-OSG-04						
	ข้อ 6 เงื่อนไขก	ารจ่ายเงิน ให้พนักงานท	เราบว่าการเปิดInvoice ใ	หม่ที่ถูกต้องจะต้อ	เงระที่ C	Credit Term ต่อเนื่องจาก Invoice ใบเดิม เช่น Invoice เดิมมี						
	Payment Terr	n เป็น Net30 หลังจากนั้	ั้นอีก 10 วัน ลูกค้าขอเปลี่	ียน Invoice ใหม่ :	Sales C	Order ใบใหม่ ต้องเลือก Payment Term เป็น Net20 และทาง						
						ปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับพนักงานทราบ และทำกาปpdate ข้อมูล						
	ใน WI-OSG-0	4 ข้อ 6 เงื่อนไขการจ่ายเ	งินเกี่ยวกับข้อยกเว้นการ	ทำRGA เพื่อเปลี่ย	มน Invo	roice ใหม่ เพื่อให้พนักงานมีความชัดเจนในการปฏิบัติงานมากขึ้น						
เอกส	ารแนบ											
	Check List	CAR	ใบ	PAR		ใบ						
ลงชื่อ		สุกัญญา วิมลเศรษฐ	ฐ / ขวัญฤดี จังธุวานนท์	,	วันที่	14/3/2556						
		Lead Auditor	/ Auditor									

FM-CTR-13 (00)