



# 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	1/2556
แผนกที่ตรวจ	Credit Control
Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06
วันที่ Audit	15/3/2556
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์
Requirement :	ISO9001 : 2008
ผู้เตรียม Check List	คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	จากการสอบถามคุณดวงใจ สามารถตอบได้ นโยบายของบริษัทคือ	✓			
			ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	หน่วยงาน สิ้นเชื้อ กำหนดวัตถุประสงค์ (KPI) มี 2 ข้อดังนี้	✓			
			1.วันที่รายละเอียดการปรับปรุงเงินสิ้นเชื้อ แต่ละรายการภายใน 1 วันทำการ ไม่ต่ำกว่า 97 % ของใบขออนุมัติที่สมบูรณ์แล้ว				ในเป้าหมายไม่ได้บันทึกไว้ในข้อ 2.
			2.วันที่รายละเอียดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน<50,000 แต่ละรายไม่เกิน 40 นาที ไม่ต่ำกว่า 95 % ของใบขออนุมัติที่สมบูรณ์แล้ว				มีการกำหนดเวลา 8.30 - 12.00 น. และ 13.00 - 15.30 น.
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงาน)		จากการสุ่มดูในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ สามารถทำได้ตาม			✓	มีการบันทึกเป้าหมายสลับข้อ และควรให้ระบบกำหนดการนับเวลาตามที่มีการวัด
			ส่วน การเปิดลูกค้าใหม่ ยอดเงิน < 500,000 ไม่เกิน 40 นาที โดยระบบ				เป้าหมายคือ8.30 -12.00 น. -13.00-15.30 น
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ		จะ sum เวลาให้ เริ่มคิดตั้งแต่ 8.30 -12.00 น. -13.00-15.30 น.				หัวหน้าควรตรวจเช็คข้อมูลในการวัดเป้า
	และแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างไร						หมายความว่าเป้าหมายที่ประกาศ ถูกต้องหรือไม่

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------

FM-CTR-12 (01)



# 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	1/2556				
แผนกที่ตรวจ	Credit Control	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06	วันที่ Audit	15/3/2556
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		หน่วยงานสินเชื่อ มีการสื่อสารโดยการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และมีลายเซ็นของพนักงานสินเชื่อ เห็นรับทราบ	✓			
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		จากการสอบถามคุณดวงใจ สามารถบอกได้ว่าคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสินเชื่อ อยู่ที่ MSC Portal	✓			
			มีการ Revise PM ใหม่อยู่ในขั้นตอนดำเนินการ				
6	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้านำเข้าหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการสอบถามคุณดวงใจ ยังไม่ทราบในเรื่อง NC Product Report (FM-CRT-18) และ NC Service Report (FM-CRT-36) ไม่สามารถตอบได้ เพราะยังไม่เข้าใจในเรื่องนี้			✓	ข้อแนะนำ
	- NC Product Report (FM-CRT-18)						กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้านำเข้าหรือข้อมูลในระบบผิดไม่ว่าจะภายในหน่วย
	- NC Service Report (FM-CRT-36)						งานตนเองหรือ หน่วยงานอื่นให้แจ้งโดยใช้แบบฟอร์ม
							- NC Product Report (FM-CRT-18)
							- NC Service Report (FM-CRT-36)

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------



# 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	1/2556			
แผนกที่ถูกต้อง	Credit Control	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หากท่านพบแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาหรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ท่านจะมีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	จากการสอบถามคุณดวงใจ เข้าใจในเรื่อง PAR Form (FM-CRT-20) และ CAR Form (FM-CRT-14)	✓			
	PAR Form (FM-CTR-20)						
	CAR Form (FM-CTR-14)						
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในและเอกสารภายนอกหรือไม่ ดูวิธีการจัดเก็บและทำลายบันทึก	PM-CTR-06	แผนกสินเชื่อมีการควบคุมบันทึกจัดทำ Up date Form List วิธีการจัดเก็บ, บันทึกการทำลายเรียบร้อย และได้สุ่มตรวจ เอกสารที่บันทึกใน Form List เอกสาร FM-FA-35(01) แบบฟอร์มการคืนหนังสือค้ำประกัน ,Print new customer by create date ,Adjust มีการทบทวนเอกสาร (FM-CTR-26 ) หรือไม่และหากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร	✓			ข้อแนะนำ
							ควรเพิ่ม Form List(FM-CTR-26) ลงใน
							ลงใน Form List ด้วย

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------

FM-CTR-12 (01)



# 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	1/2556			
แผนกที่ถูกรว	Credit Control	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร	PM-CTR-09	จากการสอบถามคุณดวงใจ ก็จัดทำแบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติ	✓			
	ยกเลิกเอกสาร ท่านมีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร		เอกสาร (FM-CTR-22) แนบรายละเอียด ส่งให้ ผจก.อนุมัติ				
			และส่งให้ DCO เพื่อทำการพิจารณาต่อไป				
10	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	PM-CTR-09	จากการสอบถามคุณดวงใจ ไม่มีเอกสารภายนอก แต่จะมี	✓			แนะนำ หนังสือคำประกันลูกค้าเป็นเอกสาร
			การเก็บเอกสารหนังสือคำประกันของลูกค้า				ภายนอก ควรจัดทำแบบฟอร์ม (FM-CTR-25
							กำหนดเลขที่ของเอกสารภายนอก
							จัดเก็บต้นฉบับ สำเนาส่งให้ DCO
11	ได้มีการกำหนดรอบระยะเวลาเปลี่ยนแปลง	PM-FA-01	มีระยะเวลากำหนดการเปลี่ยนแปลงปีละ 1 ครั้ง	✓			
	วงเงินสินเชื่อหรือไม่		คุณดวงใจแจ้งว่าในปี 2556 จะเริ่มเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อใน				
			เดือน 4-5				

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------

FM-CTR-12 (01)



# 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	1/2556
แผนกที่ถูกรว	Credit Control
Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06
วันที่ Audit	15/3/2556
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์
Requirement :	ISO9001 : 2008
ผู้เตรียม Check List	คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
12	กรณีมีการเปิดลูกค้าใหม่ ท่านมีวิธีการดำเนิน	PM-FA-01	ดูใบขอเปิดลูกค้าใหม่จากระบบ Work Flow และดูข้อมูล	✓			มีอนุมัติวงเงินตามลำดับ ดังนี้
	การอย่างไร (ขอเอกสาร)		ลูกค้าจาก Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดูชื่อ ที่อยู่ งบการเงินของ				คุณศรัณญา < 100,000
			ลูกค้า				คุณดวงใจ 100,000 - 500,000
			- ผ่านการพิจารณา จะTransfer ไประบบ DMAS,Create New Custom				คุณเสาวณีย์ 500,000 - 1,000,000
			และ Confirm ในระบบ Work Flow				คุณเสาวลักษณ์ 1,000,000 - 5,000,000
			- ไม่ผ่านการพิจารณา จะตอบกลับในระบบ Work Flow ให้ผู้ร้องขอ				คุณนิตยา ตั้งแต่ 5,000,000 ขึ้นไป
			พร้อมทั้งบันทึกเหตุผล				
13	กรณีถึงรอบระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อ	PM-FA-01	คุณดวงใจก็จะ เรียก Report for Revise Credit limit by Customer	✓			
	ท่านดำเนินการอย่างไร		จาก ระบบ ERP และ Report AR Scoring แล้วพิจารณาตาม				
			หลักเกณฑ์การปรับปรุงวงเงินสินเชื่อ เพิ่ม-ลด เช่น ดูยอดซื้อขาย				
			ของวงเงินที่เพิ่ม-ลด สัมพันธ์กันใหม่ ดูยอดการซื้อทั้งเดือน เมื่อถูกต้อง				
			ก็ส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงินตามระดับการอนุมัติการให้วงเงินสินเชื่อ				
			แก้ลูกค้า				

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------



# 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	1/2556				
แผนกที่ถูกรว	Credit Control	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06	วันที่ Audit	15/3/2556
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
14	การ Lock code ลูกค้าสาเหตุมาจากอะไร มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-FA-01	การ Lock code เช่น มีเช็คคืนลูกค้า , AR Over Due มีเปลี่ยนแปลงที่อยู่ลูกค้า ก็จะได้รับ e-mail จากทางบัญชีลูกหนี้ให้ทำการ lock ( I ) หากต้องการขายก่อน ต้องให้คุณรุจภา อนุมัติเป็นกรณี ๆ เมื่อเปิดบิลเสร็จแล้วจะ lock ( I ) ไว้เหมือนเดิม	✓			
15	ท่านมีเกณฑ์การพิจารณาลูกค้า NON MOVE อย่างไร	PM-FA-01	ลูกค้า Non Move จะไม่มีการซื้อขายเกิน 1 ปี ระบบ lock เองอัตโนมัติ แต่ถ้าลูกค้าต้องการซื้อขายใหม่จะต้อง Up date ชื่อ /ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/เงื่อนไขชำระเงิน/ สถานที่วางบิล-เก็บเงิน วงเงินซื้อขาย/ ผ่านทาง e-mail หรือเข้าไปในระบบ Work Flow	✓			
16	กรณีลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อหน่วย งานเครดิตใช้หลักเกณฑ์อะไรในการพิจารณา	PM-FA-01	ดูประวัติการชำระหนี้ของลูกค้า ถ้าเป็น direct พิจารณาเงื่อนไขไม่เกิน 60 วัน และ แผนก dealer จะพิจารณาการชำระ ไม่เกิน 45 วัน แล้วก็จะอนุมัติตามวงเงิน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------



# 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	1/2556
แผนกที่ถูกรวบรวม	Credit Control
Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06
วันที่ Audit	15/3/2556
(Auditee)	คุณดวงใจ พัชรพินธุ์
Requirement :	ISO9001 : 2008
ผู้เตรียม Check List	คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	การขอวงเงิน Normal case	PM-FA-01	คุณดวงใจแจ้งต้องดู ยอดการประมาณการซื้อขายต่อเนื่องถัวเฉลี่ย	✓			
	ท่านพิจารณาอย่างไร ใช้เงื่อนไขอะไรในการพิจารณา		ในรอบ 1 ปีและประวัติการชำระหนี้				
18	การขอวงเงิน Special case		special case มี 2 แบบ 1.แบบขอวงเงิน	✓			
	ท่านพิจารณาอย่างไร ใช้เงื่อนไขอะไรในการพิจารณา	PM-FA-01	1.แบบขอวงเงินของแผนก ESG ต้องมี PO				
			หรือ purchase agreement ที่ลูกค้าลงนามแล้วต้องมีสัญญาซื้อขาย				
			สินค้า/บริการ โดยพิจารณาวงเงินตามยอดซื้อขายที่แท้จริง				
			2.ขอวงเงิน special แบบซื้อขายต่อเนื่องภายในรอบเดือนของ OSG				
			โดยประมาณการวงเงินให้พอซื้อขายในช่วงเดือนนั้นๆ และต้องระบุ				
			expire date ของวงเงินที่ขอ				

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------



# 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	1/2556			
แผนกที่ถูกต้อง	Credit Control	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09,PM-FA-01,WI-FA-01,06	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณธัญญ์นรี,คุณสมชาย

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
19	กรณีมีการอนุมัติในการปล่อย Hold Order พิจารณาจากอะไร ระดับการอนุมัติ	WI-FA-01	จะต้องพิจารณาดู PO / ดู Credit Limit mail PO คุณศรัณญา คุณดวงใจ คุณเสาวณีย์ จะอนุมัติเกินวงเงินได้ 1-10 % คุณเสาวลักษณ์ >10-20% คุณนิตยา >20-50%	✓			
20	ถ้ามีการบันทึกรหัสลูกค้าใหม่ และ Area ในระบบ Work Flow แล้ว ท่านทราบได้อย่างไรว่าการบันทึกลูกค้าใหม่ ข้อมูลถูกต้อง ท่านมีวิธีเช็คอย่างไร	PM-FA-01	ควรดูใจแจ้งว่า สามารถเรียก Customer Report ในระบบ ERP โดย Cross Check กับ Report ในระบบ Work Flow และใบสรุป เวลาตั้งรหัสลูกค้าใหม่ แล้ว Print Customer By Create date	✓			
21	กรณีลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจาก เงินสด หรือ PCD เป็น เครดิต ต้องตรวจสอบอย่างไร	PM-FA-01	ต้องดูยอดการซื้อขาย ดูงบการเงิน ดูประวัติการชำระเงิน ต้องมีการอนุมัติจากหัวหน้าทั้ง 2 ฝ่าย ผ่านทางระบบ Work Flow คุณเสาวณีย์ คุณดวงใจ คุณศรัณญา อนุมัติ PDC 30 , Net 30 คุณเสาวลักษณ์ อนุมัติ PDC 45 , Net 60			✓	แนะนำ ให้กำหนดระดับการอนุมัติให้ชัดเจน

ผู้ตรวจ (Auditor)	ธัญญ์นรี, สมชาย	วันที่	15/3/2556
-------------------	-----------------	--------	-----------