

**AUDIT REPORT**

วันที่ทำการตรวจ	12/3/2556	ตรวจครั้งที่	1/2556
Lead Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์	Requirement	ISO 9001:2008
Auditor	คุณขวัญฤดี จังธุวานนท์	Procedure	PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09
แผนกที่ถูกรวบรวม	OSG PRIVATE	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก	คุณฉัตรวิวัฒน์, คุณปวีณา

สรุปผลการ Audit**ข้อดีที่พบจากการ Audit**

- พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
- พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง**ข้อเสนอแนะ**

- พบว่าเอกสารใบสรุปผล KPI ไม่มีความชัดเจน ควรเพิ่มช่องให้ผู้จัดทำเอกสาร และผู้อนุมัติ และใบสรุปผลสาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และแนวทางแก้ไขควรเพิ่มหัวเรื่องว่าเป็นการสรุปสาเหตุ KPI เรื่องอะไร และเป็นเอกสารของเดือนใดเนื่องจากเป็นเอกสารคนละฉบับกับแผนแรก
- พบว่าพนักงานในแผนกได้รับทราบนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของแต่ละเดือนในช่องทางเดียวคือดูที่บอร์ดของแผนก จึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารไว้ที่ Portal ของแผนก OSG ด้วยเพื่อความสะดวกในการดูข้อมูล และให้ Admin e-mail แจ้งพนักงานทุกครั้งที่มีการ Update ข้อมูล
- พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง
- พบว่าพนักงานตรวจสอบสถานะลูกค้า Nonmove จาก Status ข้อมูลลูกค้าของแผนกเครดิตในระบบ DMAS ซึ่งแผนกเครดิตจะมีการ Lock I ลูกค้า Nonmove เมื่อยอดซื้อของลูกค้าไม่มีการเคลื่อนไหวเกินจากระยะเวลา 12 เดือน แต่ทางแผนก OSG Private แจ้งว่ามีกำหนดลูกค้า Nonmove เมื่อลูกค้าขาดการซื้อเกินจากระยะเวลา 6 เดือน ดังนั้นทางแผนก OSG Private ควรหาวิธีการตรวจสอบข้อมูลการซื้อขายอื่นตามที่แผนกฯ กำหนดไว้
- พบว่า PM-OSG-01 ข้อ 6.3.1.3 ไม่ตรงกับการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อที่อยู่ของลูกค้า หรือเปลี่ยนวันสถานที่วางบิล, รับเช็ค กล่าวคือ ผู้ร้องขอสามารถส่งข้อมูลในระบบ Workflow ให้แผนกสินเชื่อได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อน เนื่องจากเป็นขั้นตอนงานของแผนกเครดิตจะเป็นผู้ตรวจสอบให้ ดังนั้นแผนก OSG ควรทำการแก้ไข PM-OSG-01 ให้ถูกต้อง
- พบว่าพนักงานดูข้อมูลบันทึกการส่งสินค้าจากระบบ Sales Pro แต่ไม่ได้ติดตาม Invoices ที่ยังไม่มีข้อมูลบันทึกการจัดส่งสินค้า ดังนั้นพนักงานควรมีการติดตามการจัดส่งสินค้าเพิ่มเติมใน DTB Program เพื่อทราบปัญหากรณีสินค้ายังไม่จัดส่ง
- พบว่าพนักงานไม่ทราบผลการตรวจ ISO ครั้งที่ 2/2555 และไม่พบหลักฐานการรับส่ง e-mail แจ้งผลการตรวจ ISO ครั้งที่ 2/2555 จึงได้แนะนำให้พนักงานดูข้อมูล ดังนี้ 1) คู่มือการตรวจครั้งที่ผ่านมาใน Portal เลือก ISO9001:2008 / Audit Report เลือกแผนก และเลือก Files ข้อมูล 2) ดูข้อมูล CAR ให้คลิกใน Portal ดังนี้ ISO9001:2008 / CAR & PAR เลือกแผนก และเลือก File ข้อมูล

เอกสารแนบ

Check List



CAR

ใบ



PAR

ใบ



อื่นๆ

ลงชื่อ

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จังธุวานนท์

วันที่

12/3/2556

Lead Auditor / Auditor



Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

AUDIT REPORT			
วันที่ทำการตรวจ	12/3/2556	ตรวจครั้งที่	1/2556
Lead Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐี	Requirement	ISO 9001:2008
Auditor	คุณขวัญฤดี จังภูวนนท์	Procedure	PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09
แผนกที่ถูกตรวจ	OSG PRIVATE	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก คุณลย์วัฒน์, คุณปวีณา	

สรุปผลการ Audit

ข้อดีที่พบจากการ Audit	

[illegible]

เอกสารแนบ

☒ Check List
 ☐ CAR ☐ PAR ☐ อื่นๆ

Lead Auditor / Auditor