

Metro Systems Corporation Public Company Limited

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

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

AUDIT REPORT

วันที่ทำการตรวจ	25/4/2556 (9.00 - 11.15 น.)	ตรวจครั้งที่	1/2556
Lead Auditor		Requirement	ISO 9001:2008
Auditor	คุณศศิธร หินทอง	Procedure	PM-IWM-01, WI-IWM-01,02,PM-CTR-01,04,06,09,17
แผนกที่ถูกรวบรวม	WH&DTB - Claim	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก	คุณบุญทำ, คุณธนภัทร

สรุปผลการ Audit

ข้อดีที่พบจากการ Audit

- พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบที่บริษัทฯ ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง

ปัญหา

- แผนก Claim กำหนด KPI ดังนี้ คือ จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 90%/ด. ซึ่งการสรุปผลแผนก Claim นับจากวันที่ได้รับสินค้าเคลมจากลูกค้า ซึ่งทำให้ไม่ตรงกับ KPI ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ผลที่คำนวณในเดือน ม.ค.-มี.ค. 56 ไม่ถูกต้อง (จึงควรทำการแก้ไขผลสรุป KPI ให้ถูกต้องตามที่กำหนดเงื่อนไขไว้)
- ไม่พบการจัดทำ Form List (การควบคุมบันทึก) ของแผนก Claim ซึ่งมีบันทึกที่ต้องจัดเก็บ ดังนั้นต้องทำ Form List ของแผนกและนำบันทึกที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบุเพื่อควบคุมและจัดเก็บให้ถูกต้องครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

- เนื่องจากแผนก Claim ต้องการวัดผลจากวันที่รับสินค้าเคลมจากลูกค้า เพราะ DTB จะทำการรับสินค้าให้กรณีผ่าน หรือลูกค้าต่างจังหวัดจะใช้ระยะเวลานานทำให้วัดผลการดำเนินงานไม่ชัดเจน จึงแนะนำให้ปรับปรุง KPI เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน ทั้งนี้ต้องไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง (คุณบุญทำแจ้งจะขอเปลี่ยนเป็น "ต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 12 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับสินค้าคืนจากลูกค้า 90% / ด.) รวมทั้งควรทำสรุปที่สามารถย้อนดูผลการคำนวณได้อย่างง่าย สะดวก และมีประสิทธิภาพ
- พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) 3) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมบันทึก(PM-CTR-06) 4) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้ระบบได้
- การทำ Form List ต้องระบุบันทึก Form List(FM-CTR-26) และใบขออนุมัติทำลายเอกสาร(FM-CTR-25) ด้วย ทั้งนี้ระยะเวลาควรให้เหมาะสม
- เอกสารแบบฟอร์มใบแจ้งรับ-ส่งสินค้าเคลม Supply(FM-IWM-09) และใบส่งเคลมสินค้า(FM-IWM-06) ได้นำเข้าไปอยู่ในระบบ Claim แล้ว จึงควรแจ้งแผนก MIS ให้นำเลขที่ออก รวมทั้งทำ FM-CTR-22 ขอยกเลิกแบบฟอร์มข้างต้นจากระบบ ISO เนื่องจาก ISO ไม่ได้ควบคุมเอกสารแล้ว
- จากการตรวจติดตาม พบว่าขั้นตอนการเคลมสินค้า Supply(PM-IWM-08) ไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง จึงควรทำการปรับปรุงให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการทำงานในเรื่องการของการรับ-ส่งเอกสาร ควรมีการตรวจเช็ครายละเอียดให้ครบถ้วน เช่น ราชารับสินค้าของลูกค้า และทำการบันทึกผลให้ชัดเจน เนื่องจากพบ Case ที่เอกสารไม่ชัดเจน ทำให้สรุปผลการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ชัดเจน
- สถานที่จัดเก็บสินค้าต้องระบุอย่างชัดเจน ปัจจุบันจัดเก็บไว้ที่ใดได้โต๊ะ จึงควรหาสถานที่และระบุสถานะการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO9001:2008 ด้วย

เอกสารแนบ

☒ Check List ☒ CAR 2 ใบ ☐ PAR ใบ ☐ อื่น ๆ

ลงชื่อ ศศิธร หินทอง วันที่ 25/4/2556
Lead Auditor / Auditor