



AUDIT REPORT

วันที่ทำการตรวจ	14/3/2556	ตรวจครั้งที่	1/2556
Lead Auditor	คุณสุกัญญา วิมลเศรษฐ์	Requirement	ISO 9001:2008
Auditor	คุณขวัญฤดี จักรวานนท์	Procedure	PM-OSG-01,WI-OSG-01,04,06,PM-CTR-01,04,06,09
แผนกที่ถูกตรวจ	OSG Hardware	ผู้รับผิดชอบ/ หัวหน้า / ผู้จัดการแผนก	คุณญาดา

สรุปผลการ Audit

ข้อดีที่พบจากการ Audit

1. พนักงานให้ความร่วมมือในการตรวจติดตามเป็นอย่างดี
2. พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะทำการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ (ปัญหา) เพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- 1 พบว่าเอกสารใบสรุปผล KPI ไม่มีความชัดเจน ควรเพิ่มช่องผู้จัดทำเอกสาร และผู้อนุมัติ และใบสรุปผลสาเหตุที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และแนวทางแก้ไขควรเพิ่มหัวเรื่องว่าเป็นการสรุปสาเหตุ KPI เรื่องอะไร และเป็นเอกสารของเดือนใดเนื่องจากเป็นเอกสารคนละฉบับกับแผนแรก
- 2 พบว่าพนักงานในแผนกได้รับทราบนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของแต่ละเดือนในช่องทางเดียวคือดูที่บอร์ดของแผนก จึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารไว้ที่ Portal ของแผนก OSG ด้วยเพื่อความสะดวกในการดูข้อมูล และให้ Admin e-mail แจ้งพนักงานทุกครั้งที่มีการ Update ข้อมูล
- 3 พบว่าพนักงานไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด(PM-CTR-01) 2) ขั้นตอนการป้องกันหรือแก้ไข(PM-CTR-04) 3) การควบคุมเอกสาร(PM-CTR-09) จึงควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้รู้และสามารถใช้อย่างถูกต้อง
- 4 พบว่าพนักงาน ไม่ทราบวงเงินการส่งอนุมัติใบ Quotation ในระบบ Sales Pro ของระดับ Manager ว่าอยู่ในระดับวงเงินเท่าไร เนื่องจากไม่เคยสังเกตระบบ Sales Pro จะวิ่งไปตาม Flow ผู้มีอำนาจอนุมัติเอง และจากการสอบถามพนักงานแต่ละคนตอบไม่เหมือนกัน ดังนั้นพนักงานควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมใน WI-OSG-01 เพื่อทราบข้อมูลในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- 5 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
- 6 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
- 7 พนักงานไม่ทราบวิธีการเปิด Invoice เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตจากลูกค้าว่ามีวิธี ทาง Auditor จึงได้อธิบายให้พนักงานทราบตาม WI-OSG-04 เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและให้พนักงานศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

เอกสารแนบ



Check List



CAR



ใบ



PAR



ใบ



อื่น ๆ

ลงชื่อ

สุกัญญา วิมลเศรษฐ์ / ขวัญฤดี จักรวานนท์

วันที่

14/3/2556

Lead Auditor / Auditor

