



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 ☐ 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ FA-Credit

Reference Doc : PM-CR-01

วันที่ Audit

28/10/2013

(Auditee) ดวงใจ พัวศรีพันธุ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (QM/ PM/ WI/ Form) ที่เหมาะสม ถูกต้อง ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วหรือไม่	4.1	คุณดวงใจ แจ้งว่า หน่วยงาน FA-Credit มีเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1 ฉบับ คือ PM-CR-01 ซึ่งครอบคลุมการทำงานในหน่วยงาน	✓			
2	นโยบายคุณภาพของบริษัท มีว่าอย่างไร	4.2.1	คุณดวงใจ ทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท " ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	✓			
3	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของบริษัท ได้อย่างไร	4.2.1	คุณดวงใจ ชี้แจงว่า ได้นำนโยบายคุณภาพบริษัทมาปรับใช้คือ ถูกต้อง = เช็คข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้อง ตรงต่อเวลา = ปฏิบัติงานให้ตรงเวลาตาม KPI มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง = อบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ	✓			
4	การควบคุมเอกสาร						
4.1	เอกสารการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม มีการอนุมัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ก่อนดำเนินการแล้วหรือไม่	4.2.3	ผู้ตรวจเอกสารใบอนุมัติรับวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขการชำระเงิน เลขที่ TB04024 มีการลงนามอนุมัติจากผู้มีอำนาจถูกต้อง	✓			
4.2	เอกสารในหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงตามขั้นตอนที่กวดขันอย่างสม่ำเสมอหรือไม่	4.2.3	ผู้ตรวจเอกสาร Form List (FM-CTR-26) พบว่า มีการ Update บันทึกลงเป็นปัจจุบัน	✓			
4.3	การระบุสถานะของเอกสารในปัจจุบันถูกต้องหรือไม่	4.2.3	ผู้ตรวจการเรียกใช้ Form List (FM-CTR-26) มีการเรียกใช้เอกสารถูกต้อง	✓			
4.4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารอย่างไร	4.2.3	คุณดวงใจ แจ้งว่า เมื่อมีการใช้งานเอกสารทุกครั้งจะต้องดึงจากส่วนกลาง	✓			
4.5	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารภายนอกหรือไม่	4.2.3	คุณดวงใจ แจ้งว่า มีเอกสารภายนอก คือ เอกสาร Bank Guarantee (ต้นฉบับ) ที่มีการควบคุม และจัดทำบันทึกเอกสารภายนอกในทะเบียนควบคุมเอกสารภายนอก (FM-CTR-25) จัดเก็บไว้ที่แฟ้ม	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล

วันที่ ☐ 30/10/2013



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 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ FA-Credit

Reference Doc : PM-CR-01

วันที่ Audit

28/10/2013

(Auditee) ดวงใจ พัวศรีพันธุ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	การควบคุมบันทึก	4.2.4					
5.1	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมบันทึกหรือไม่	4.2.4	จากการตรวจสอบพบว่าหน่วยงาน FA-Credit มีการจัดทำ Form List แล้ว	✓			
5.2	การควบคุมบันทึกมีรายละเอียดใน Form List ถูกต้องหรือไม่	4.2.4	สุ่มตรวจสอบ Form List พบว่า มีการระบุบันทึกที่ใช้งานถูกต้องครบถ้วน แต่มีบันทึกที่มีการจัดเก็บเข้าช้อนกับในระบบ คือ Print New Customer by create date, Adjust Customer Report และ Audit Log For Customer			✓	ข้อเสนอแนะ หน่วยงานเครดิตไม่จำเป็นต้องจัดเก็บบันทึกดังกล่าวในรูปแบบ Paper เนื่องจากในระบบมีการจัดเก็บอยู่แล้ว สามารถตรวจสอบผ่านระบบได้
5.3	การทำลายบันทึกมีการดำเนินการถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่	4.2.4	สุ่มตรวจสอบ ใบขออนุมัติทำลาย(FM-CTR-27) ของบันทึกการคืนหนังสือคำประกัน ลงวันที่ 04/09/2556 พบว่ามีการทำลายถูกต้องตรงตามที่ระบุไว้	✓			
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) หรือไม่	5.4.1	จากการสอบถามคุณดวงใจ พบว่า KPI ของหน่วยงานมี 2 ข้อ คือ 1. Revise Credit ลูกค้านำแต่ละรายใน 1 วันทำการ (97%) 2. บันทึกลูกค้าใหม่ไม่เกิน 40 นาทีหลังจาก AR อนุมัติ (95%)	✓			
7	หน่วยงานของท่านกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) สอดคล้องกับนโยบายบริษัท หรือไม่	5.4.1	มีการกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับนโยบายบริษัท (อ้างอิงตามข้อ 6)	✓			
8	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และผลการชี้วัดเป้าหมายคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	5.5.3	คุณดวงใจ แจ้งว่า มีการสื่อสารโดยการติดบอร์ดประกาศ ซึ่งในที่นี้และผู้บังคับบัญชาที่มีการลงนามรับทราบผลดังกล่าวด้วย	✓			
9	กรณีไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ กำหนด หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร	5.5.3, 8.5.3	หน่วยงานเครดิตสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายคุณภาพ (KPI) ทุกเดือน	✓			
10	การจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพียงพอและเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่	6.1	คุณดวงใจ แจ้งว่าปัจจุบันมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล

วันที่ 30/10/2013



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 ☐ 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจ FA-Credit

Reference Doc : PM-CR-01

วันที่ Audit

28/10/2013

(Auditee) ดวงใจ พัวศรีพันธุ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
11	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่	6.2.1	คุณดวงใจ แจ้งว่า มีการคัดเลือกเบื้องต้นตาม Job Description และมีการอบรมเพิ่มเติม	✓			
11.1	ท่านมีหลักเกณฑ์ในการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่/ อย่างไร	6.2.1	คุณดวงใจ แจ้งว่า เบื้องต้นมีการร้องขอบุคลากรตาม Job Description	✓			
12	กรณีความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่สอดคล้องกับความต้องการ หน่วยงานดำเนินการอย่างไร	6.2.2	คุณดวงใจ แจ้งว่า จะมีการอบรมเพิ่มเติมให้กับพนักงานโดยหัวหน้าจะเป็นผู้ดูแลและจัดส่งพนักงานเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ	✓			
13	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องหรือไม่	6.2.2	มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง สุ่มตรวจการอบรมคุณดวงใจ พบว่ามีการอบรมล่าสุด คือการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน วันที่ 18/9/2556	✓			
14	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานหรือไม่ เช่น วางแผนการส่งซื้อสินค้า แผนการให้บริการลูกค้า	7.1	คุณดวงใจ แจ้งว่า การทำงานของ Credit จะเป็นในลักษณะที่ได้รับ Request จากผู้ร้องขอในการให้เครดิต เช่น จากฝ่ายขาย จึงไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้า แต่จะมี KPI กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน	✓			
15	การรับคำสั่งซื้อหรือบริการจากลูกค้า ท่านมีขั้นตอนการทบทวนความต้องการของลูกค้าก่อนการดำเนินการหรือไม่	7.2	คุณดวงใจ แจ้งว่า มีขั้นตอนการทบทวนและพิจารณา คือ เมื่อได้รับความต้องการจากผู้ร้องขอในการให้ Credit จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นทางด้านบัญชีของบริษัทผู้ร้องขอ และตรวจสอบเพิ่มเติมในเว็บไซต์ http://corpus.bol.co.th ก่อนพิจารณาให้ Credit	✓			
16	การดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	7.5.2	คุณดวงใจ แจ้งว่า หลังจากดำเนินการในระบบแล้วจะต้องมีการ Print ข้อมูลมาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง	✓			
17	หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.3	สุ่มตรวจแฟ้มจัดเก็บเอกสาร พบว่ามีการบ่งชี้ชัดเจน	✓			
18	หน่วยงานมีผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของลูกค้าหรือไม่ ถ้ามี มีการชี้แจงอย่างชัดเจนหรือไม่	7.5.4	ไม่มีผลิตภัณฑ์ของลูกค้า	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor) ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล

วันที่ ☐ 30/10/2013



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 ☐ 2/2556

แผนกที่ผู้ตรวจสอบ FA-Credit

Reference Doc : PM-CR-01

วันที่ Audit

28/10/2013

(Auditee) ดวงใจ พัวศรีพันธุ์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

คุณทิพวรรณ, คุณเกศรินทร์, คุณธีระพล

ลำดับที่ <input type="checkbox"/>	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
19	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อดูแนวโน้มของกระบวนการหรือไม่	8.1	คุณดวงใจ แจ้งว่า กรณีมีการขอเพิ่มเงิน Credit จากฝ่ายขายทางทีม Credit จะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของลูกค้าจากทาง AR และตรวจสอบการซื้อขาย ที่ผ่านมาของลูกค้ารายนั้นๆ และวิเคราะห์ว่าสามารถให้เงินตามที่ร้องขอได้หรือไม่	✓			
20	กรณีมีปัญหาเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหน่วยงานของท่านได้รับการร้องเรียน มีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร	8.2.3	ยังไม่มีกรร้องเรียนจากลูกค้า	✓			

ผู้ตรวจ (Auditor)

ทิพวรรณ, เกศรินทร์, ธีระพล

วันที่

30/10/2013