



## CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
21/7/2557	22/7/2557	001/2557	เสาวณีย์ (Finance)	ชัยวัฒน์ (EBS)	- คุณปวิศ ตันบุญจิตต์ (Sales-EBS) ดำเนินการติดต่อการ สแตมป์กรณีทำสัญญา จำนวนเงิน 1,915 บาท หลังจากนั้นให้ ฝ่ายกฎหมายตรวจสอบพบว่าสัญญาฉบับนั้นติดอากรเพียง 125 บาท คู่ฉบับ 5 บาท	- ให้ Sales ตรวจสอบกับฝ่ายกฎหมายก่อน ในกรณีที่มีการติดอากรสแตมป์	5/11/2557		6/11/2557	
4/8/2557	7/8/2557	002/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA-Outsource)	น้ำฝน (DCO)	- พบเอกสารรหัส Core โดยกำหนดด้วยรหัส/รหัส ในเอกสาร ไม่สอดคล้องกับ PM-CTR-09 การควบคุมเอกสาร	- แก้ไขเอกสารรหัส Core ให้ตรงไปตาม PM-CTR-09 การควบคุมเอกสาร - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงรหัสเอกสารต้องมีการระบุใน PM-CTR-09 การควบคุมเอกสาร	13/10/2557		14/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	003/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA-Outsource)	ศศิวิมล (MCC)	- ไม่พบการคัดเลือกและประเมินผู้ขายบริษัท SIS ซึ่งไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ	- กำหนดให้มีการประเมิน Supplier ที่ทางเมโทร คอนเนค ได้ส่งซื้อต่อเนื่อง	8/10/2557		8/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	004/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA-Outsource)	เนาวนิจ (OSG - Private Group / Dealer)	- พบการใช้ Quotation Form FM-CTR-09 ซึ่งขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน การรับความต้องการและรับ Order สำหรับสินค้า ของฝ่าย OSG (PM-OSG-01) ไม่ได้มีการระบุการใช้แบบฟอร์ม FM-CTR-09 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-OSG -01	- ทำการเพิ่มแบบฟอร์ม FM-CTR-09 ไว้ใน FM-OSG-01	1/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	005/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA-Outsource)	สัมฤทธิ์ (OSG - Dealer)	- ไม่พบเงื่อนไขการรับความต้องการของลูกค้าขั้นต่ำ (ราคาขาย) ก่อนรับ Order ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-OSG-01 การรับความ ต้องการและรับ Order สำหรับสินค้าของฝ่าย OSG	- แก้ไข PM-OSG-01 มีการระบุในเงื่อนไขการรับ ความต้องการของลูกค้า เปลี่ยนแปลงตามนโยบายบริษัท - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข จะต้องมีการหลักฐาน และ แจ้งให้พนักงานขายทราบ	1/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	006/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA-Outsource)	ณัฐพัชฌน (BP)	- ไม่พบการกำหนดระบบป้ายชี้บ่ง การอนุมัติสินค้าบกพร่องใน การดำเนินงานต่าง ๆ และไม่มีการอ้างอิงกระบวนการ Claim ใน เอกสาร PM-CTR-01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.3 การ ควบคุมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่เป็นไปตามกำหนด	- แก้ไข PM-CTR-01 เพิ่ม Claim - ทุกกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องหรือกระทบกับ กระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไป ตามข้อกำหนดต้องทบทวนแก้ไขเอกสารทุกครั้ง	13/10/2557		14/10/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



## CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
4/8/2557	7/8/2557	007/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อนุชา (BAL)	- พบ KPI เรื่อง Training course ปี 2014 เกณฑ์ 85% ต่อเดือน แต่ผลประเมินจริงที่ได้เฉลี่ย 33.40% ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และแนวทางการแก้ไขไม่สามารถทำให้ KPI ตัวนี้บรรลุผลได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.2.3 การเฝ้าตรวจและการวัดกระบวนการ	- ระบุ KPI โดยมีวิธีการคิดที่ชัดเจนขึ้น	1/9/2557	13/10/2557	15/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	008/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ยุพาพรรณ (BCS)	- ไม่พบเอกสาร Customer Profile ตามที่ระบุใน PM-BCS-02 การให้บริการ BCS ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจประเมินแจ้งไปว่าได้เปลี่ยนไปใช้เอกสาร BCS Hardware and Service Profile แต่ยังไม่แจ้งขึ้นทะเบียน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร	cancelled				
4/8/2557	7/8/2557	009/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ยุพาพรรณ (BCS)	- ไม่พบการจัดทำแผนทดสอบ BCS Test Calender ตามที่ระบุใน PM-BCS-02 ซึ่งในปัจจุบันใช้ Outlook Calender แทน ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
4/8/2557	7/8/2557	010/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- ไม่พบรายงานสรุปประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามที่ระบุไว้ใน PM-STIS-01 ข้อ 6.9	- แก้ไขเอกสาร PM-STIS-01 ระบุข้อความ รายงานการทำงาน จะใช้เอกสารป็นใบ Onsite Activity Service - ตรวจสอบปรับปรุงเอกสารการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	4/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	011/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- พบ onsite Activity Report ของลูกค้า PS Generation ไม่ได้ให้สำเนาให้กับลูกค้าและไม่ลงวันที่ว่าได้ดำเนินการไปเมื่อใด	- ส่งเอกสารสำเนาให้ลูกค้า - ก่อนปฏิบัติงานให้มีการตรวจสอบเอกสารและอุปกรณ์ที่ต้องให้ทุกครั้ง	4/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	012/2557	อังกฤพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- ไม่พบบันทึก Hotline Activity Report ที่ระบุให้จัดทำตาม PM-STIS-03 แต่ปัจจุบันไม่มีการใช้แล้ว ซึ่งปัจจุบันจะลงข้อมูลในเว็บแทน	- แก้ไขการปฏิบัติงานในเอกสาร PM-STIS-03 ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจะต้องมีการแก้ไข PM ด้วยทุกครั้ง	1/9/2557		4/9/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



## CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
4/8/2557	7/8/2557	013/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อารีรัตน์ (MKT/ ADM/ Pre Sale)	- พบว่าการตรวจสอบสินค้าและเงื่อนไขการส่งมอบปัจจุบันใช้ระบบ DMAS แต่ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-ESG-04 ข้อ 6.2.1ระบุว่าดำเนินการในระบบ Infinium ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-04 การทำการประมวลของแผนก ESG	- แจ้งเปลี่ยนแปลงระบบ DMAS ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน PM-ESG-04 ข้อ 6.2.1 - กรณีมีการเปลี่ยนแปลงระบบต้องมีการแก้ไข PM ก่อนทุกครั้ง	13/10/2557		14/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	014/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อารีรัตน์ (MKT/ ADM/ Pre Sale)	- พบการสั่งซื้อสินค้าเข้าคลังสินค้าโดยใช้แบบฟอร์ม Purchasing requisition for Stock form ซึ่งใน PM-ESG-01 กำหนดให้ Marketing เป็นผู้ออกเอกสาร แต่ปัจจุบันเป็นหน่วยงาน Sale เป็นผู้ออกเอกสารแทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-01 การควบคุมปริมาณสินค้าและกำหนดราคาขายสินค้าของแผนก ESG	- เลิกแบบฟอร์ม Purchasing Requisition For Stoeu - เมื่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปจะต้องทำการปรับปรุงเอกสาร PM,WI ให้สอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ	16/9/2557		16/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	015/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อารีรัตน์ (MKT/ ADM/ Pre Sale)	- ไม่พบหลักฐานการนำข้อมูลสถานการณ์ในตลาด Supplier และ Sale มาพยากรณ์ยอดขายเป็นระยะๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการสั่งซื้อซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-01 การควบคุมปริมาณสินค้าและกำหนดราคาขายสินค้าของแผนก ESG ข้อ 6.2.1	- ยกเลิกขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อ 6.2.1 - เมื่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปจะต้องทำการปรับปรุงเอกสาร PM,WI ให้สอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ	16/9/2557		16/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	016/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ศุภกฤต (PCT)	- พบการเปลี่ยนวิธีการขี้งอุปกรณ์ที่ส่งซ่อม โดยไม่ใช้การติด Label ที่ระบุตาม Service Order โดยปัจจุบันเจ้าหน้าที่จะอ้างอิงกับ Serial Number ที่ตัวเครื่องแล้วดูข้อมูลใน computer ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-PCT-08 การให้บริการ Maintenance Service ของแผนก PC Technical Service	- จัดทำสติกเกอร์ 2 สี แบ่งสินค้าที่นำมาซ่อม เพื่อแยกสินค้าที่ซ่อมเสร็จแล้วกับสินค้าที่รอการตรวจสอบ - เมื่อมีการเปลี่ยนวิธีการทำงาน ต้องปรับปรุง PM ให้ถูกต้องตามนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ	19/9/2557	1/10/2557	1/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	017/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ศุภกฤต (PCT)	- พบการเบิกจอภาพระบุให้ใช้แบบฟอร์ม Monitor standby status ในการเบิก แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แบบฟอร์มนี้แล้ว ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจประเมิน แจ้งว่าใช้ outsource ในการเบิกแทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-PCT-07 การ Setup และหรือติดตั้งสินค้าให้ลูกค้า	- แก้ไขและยกเลิกข้อปฏิบัติงานใน PM ให้ตรงกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	19/9/2557	1/10/2557	1/10/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



## CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
4/8/2557	7/8/2557	018/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อารีรัตน์ (Sale Group)	- ไม่พบการใช้แบบฟอร์ม Trade - In Receive (FM-CTR-05) ตามที่ระบุใน PM-ESG-05 ข้อ 6.3.2.4 ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจประเมิน แจ้งว่า ปัจจุบันใช้โปรแกรม SalePro แทน ไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-05 การขายผ่านบริษัท Leasing การขายแบบให้เช่า และการขายแบบมี Trade-in	- แจ้งเรื่องการใช้แบบฟอร์ม Trade - In Receive ให้ Sale ทุกท่านทราบ - แจ้งเรื่องการใช้แบบฟอร์ม Trade - In Receive ให้ทราบโดยทั่วกันทั้งแผนก เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน	1/10/2557		1/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	019/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	อารีรัตน์ (Sale Group)	- ไม่พบรายงานผลการเปิดซองในDriveO:\ESGBanking\ Private\ Business Plan-Lek-2003\Master 2003 Monthly.xls ซึ่งปัจจุบันผู้เข้ารับการตรวจประเมินแจ้งว่าดูในโปรแกรม SalePro แทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับPM-ESG-04 การทำการประมวลของแผนก ESG ข้อ 6.7.3	- แจ้งยกเลิก PM-ESG-04 - เมื่อวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไป ก็ต้องมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง PM ด้วยทุกครั้ง	1/10/2557		1/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	020/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	เทวินทร์ (SD&SRD)	- พบการใช้แบบฟอร์ม change request form ในหน่วยงาน SD & SRD แต่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเอกสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร	- ขึ้นทะเบียนแบบฟอร์มเอกสาร ISO แล้ว - ทุกคนที่มีการใช้งานแบบฟอร์ม ทุกคนสามารถหยิบใช้ได้ ในหน่วยงานได้เลยทันที ที่ต้องการใช้งาน - แบบฟอร์มต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับการใช้งานที่ทันสมัย	1/9/2557		4/9/2557	
5/11/2557	17/11/2557	021/2557	จิรวรรณ ดวงพล (OSG-Tele Sales)	ธนาภัทร มิตรยิม (WH&DTB)	- ลูกค้าบริษัท พี.เอส.บี. จำกัด Code 12705 วันเปิดบิล 4/11/2014 Order 14-150950 ลูกค้าแจ้งว่าขนส่งแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า โดยพูดจาไม่สุภาพและขัดขวางการเช็คสินค้าของลูกค้า ใช้คัตเตอร์กรีดลังด้วยความรุนแรง และชักสินาใส่ลูกค้า ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้ขนส่งคนดังกล่าวไปส่งสินค้าครั้งต่อไป	- ได้เรียกพนักงานขนส่งมาตักเตือน - ทางบ.ภาคย์ธนพัฒน์ จำกัด จพส่งพนักงานคนดังกล่าว เข้าพบลูกค้า เมื่อลูกค้าปรับปรุงสำนักงานเรียบร้อยแล้ว	15/12/2557		12/2/2558	
27/11/2557	16/11/2557	022/2557	อรวรรณ ปทุมาก (OSG-Sales Manager)	ชอนงค์ เนาวรัตน์กุล ชัย (Accounting Manager)	- บริษัทได้สั่งซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะพิเศษ เพื่อพนักงานบริษัท ได้ใช้งาน และได้ติดตั้ง DOMAIN MSC ลงทุกเครื่อง แต่เมื่อมีการใช้งานจริงพบว่า จำนวนที่ใช้งานน้อยกว่าจำนวนที่สั่งซื้อ ทางแผนก Marketing จึงจัดโปรโมชั่น นำทรัพย์สินดังกล่าวไปจำหน่าย ซึ่งทางแผนกบัญชีทรัพย์สินไม่ได้ส่งให้ทางฝ่าย ITS ทอด DOMAIN MSC ก่อนนำส่งให้ลูกค้า	- ฝ่ายขายลดราคาสินค้า และเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ลูกค้า โดยก่อนจัดส่งสินค้าให้ฝ่าย ITS ตรวจสอบสินค้าอีกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มี DOMAIN MSC ในเครื่อง และแจ้งให้ทางฝ่าย WH&DTB ทราบเพื่อจัดส่งสินค้าและจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ	16/12/2557		17/12/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form