

# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไขป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
21/7/2557	22/7/2557	001/2557	เสาวณีย์ (Finance)	ชัยวัฒน์ (EBS)	- คุณปวิศ ดันบุญจิตต์ (Sales-EBS) ดำเนินการติดอากร สแตมป์กรณีทำสัญญา จำนวนเงิน 1,915 บาท หลังจาก นั้นให้ฝ่ายกฎหมายตรวจสอบพบว่าสัญญาดังบนั้นติด อากรเพียง 125 บาท คูณกับ 5 บาท	- ให้ Sales ตรวจสอบกับฝ่าย กฎหมายก่อน ในกรณี ที่มีการติดอากรสแตมป์	5/11/2557		6/11/2557	
4/8/2557	7/8/2557	002/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA- Outsource)	น้ำฝน (DCO)	- พบเอกสารรหัส Core โดยการทำหนดด้วยรหัส ใน เอกสารไม่สอดคล้องกับ PM-CTR-09 การควบคุมเอกสาร	- แก้ไขเอกสารรหัส Core ให้ตรงไปตาม PM-CTR-09 การควบคุมเอกสาร - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงรหัสเอกสารต้องมีการ ระบุใน 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 สำหรับ สินค้าของฝ่าย OSG (PM-OSG-01) ไม่ได้มีการระบุการใช้ แบบฟอร์ม 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 การรับความต้องการและรับ Order สำหรับ สินค้าของฝ่าย OSG	- แก้ไข PM-OSG-01 มีการระบุในเงื่อนไขการรับ ความต้องการของลูกค้า เปลี่ยนแปลงตามนโยบาย บริษัท - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข จะต้องมีการ และแจ้งให้พนักงานขายทราบ	1/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	006/2557	เพลินพิศ ให้สงวน (IQA- Outsource)	ณัฐพัชฌน (BP)	- ไม่พบการกำหนดระบบป้ายชี้บ่ง การอนุมัติสินค้า บกพร่องในการดำเนินงานต่าง ๆ และไม่มีอ้างอิง กระบวนการ Claim ในเอกสาร PM-CTR-01ซึ่งไม่สอดคล้อง กับข้อกำหนด 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ ไม่เป็นไปตามกำหนด	- แก้ไข PM-CTR-01 เพิ่ม Claim - ทุกกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องหรือกระทบกับ กระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ เป็นไปตามข้อกำหนดต้องทบทวนแก้ไขเอกสารทุก ครั้ง	13/10/2557		14/10/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

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

Effective Date: 27/03/2013



# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไขป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
4/8/2557	7/8/2557	007/2557	อังกพล แซ่ม ชวลิต (IQA- Outsource)	อนุชา (BAL)	- พบ KPI เรื่อง Training course ปี 2014 เกณฑ์ 85% ต่อ เดือน แต่ผลประเมินจริงที่ได้เฉลี่ย 33.40% ไม่เป็นไป ตามที่กำหนดและแนวทางการแก้ไขไม่สามารถทำให้ KPI ตัวนี้บรรลุผลได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.2.3 การ เฝ้าตรวจและการวัดกระบวนการ	- ระบุ KPI โดยมีวิธีการคิดที่ชัดเจนขึ้น	1/9/2557	13/10/2557	15/10/2557	
4/8/2557	7/8/2557	008/2557	อังกพล แซ่มชวลิต (IQA-Outsource)	ยุพาพรรณ (BCS)	- ไม่พบเอกสาร Customer Profile ตามที่ระบุใน PM-BCS-02 การให้บริการ BCS ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจ ประเมินแจ้งไปว่าได้เปลี่ยนไปใช้เอกสาร BCS Hardware and Service Profile แต่ยังไม่แจ้งขึ้นทะเบียน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร	cancelled				
4/8/2557	7/8/2557	009/2557	อังกพล แซ่มชวลิต (IQA-Outsource)	ยุพาพรรณ (BCS)	- ไม่พบการจัดทำแผนทดสอบ BCS Test Calender ตามที่ระบุใน PM-BCS-02 ซึ่งในปัจจุบันใช้ Outlook Calender แทน ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การ ควบคุมเอกสาร	cancelled				
4/8/2557	7/8/2557	010/2557	อังกพล แซ่มชวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- ไม่พบรายงานสรุปประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อ นำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามที่ระบุไว้ใน PM-STIS-01 ข้อ 6.9	- แก้ไขเอกสาร PM-STIS-01 ระบุข้อความ รายงาน การทำงาน จะใช้เอกสารป็นใบ Onsite Activity Service -ตรวจสอบปรับปรุงเอกสารการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	4/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	011/2557	อังกพล แซ่มชวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- พบ onsite Activity Report ของลูกค้า PS Generation ไม่ได้ให้สำเนาให้กับลูกค้าและไม่ลงวันที่ว่าได้ดำเนินการไป เมื่อใด	- ส่งเอกสารสำเนาให้ลูกค้า - ก่อนปฏิบัติงานให้มีการตรวจสอบเอกสารและ อุปกรณ์ที่ต้องให้ทุกครั้ง	4/9/2557		4/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	012/2557	อังกพล แซ่มชวลิต (IQA-Outsource)	สุริยา (Install, System I/P, Intel)	- ไม่พบบันทึก Hotline Activity Report ที่ระบุให้จัดทำ ตาม PM-STIS-03 แต่ปัจจุบันไม่มีการใช้แล้ว ซึ่งปัจจุบัน จะลงข้อมูลในเว็บแทน	- แก้ไขการปฏิบัติงานในเอกสาร PM-STIS-03 ให้ สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน - ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจะต้องมี การแก้ไข PM ด้วยทุกครั้ง	1/9/2557		4/9/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับQMR พิจารณามอบหมาย

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

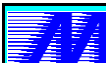


# CAR LOG

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)	- พบว่าการตรวจสอบสินค้าและเงื่อนไขการส่งมอบ ปัจจุบันใช้ระบบ DMAS แต่ในเอกสารขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน PM-ESG-04 ข้อ 6.2.1ระบุว่าดำเนินการใน ระบบ Infinium ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-04 การทำ การประมวลของแผนก ESG	- แจ้งเปลี่ยนแปลงระบบ DMAS ในเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงาน 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 แต่ ปัจจุบันเป็นหน่วยงาน Sale เป็นผู้ออกเอกสารแทน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับ PM-ESG-01 การควบคุมปริมาณสินค้าและ กำหนดราคาขายสินค้าของแผนก ESG	- เลิกแบบฟอร์ม Purchasing Requisition For Stoeu - เมื่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปจะต้องทำการปรับปรุง เอกสาร 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 เพื่อ เป็นข้อมูลในการสั่งซื้อซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-01 การควบคุมปริมาณสินค้าและกำหนดราคาขายสินค้าของ แผนก ESG ข้อ 6.2.1	- ยกเลิกขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อ 6.2.1 - เมื่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปจะต้องทำการปรับปรุง เอกสาร PM,WI ให้สอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ	16/9/2557		16/9/2557	
4/8/2557	7/8/2557	016/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ศุภกฤต (PCT)	- พบการเปลี่ยนวิธีการขึ้นอุปกรณ์ที่ส่งซ่อม โดยไม่ใช้การ ติด Label ที่ระบุตาม Service Order โดยปัจจุบัน เจ้าหน้าที่จะอ้างอิงกับ Serial Number ที่ตัวเครื่องแล้วดู ข้อมูลใน computer ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-PCT-08 การ ให้บริการ Maintenance Service ของแผนก PC Technical Service	- จัดทำสติกเกอร์ 2 สี แบ่งสินค้าที่นำมาซ่อม เพื่อ แยกสินค้าที่ซ่อมเสร็จแล้วกับสินค้าที่รอการตรวจสอบ - เมื่อมีการเปลี่ยนวิธีการทำงาน ต้องปรับปรุง PM ให้ถูกต้องตามนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ	19/9/2557	1/10/2557	1/10/2557	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับQMR พิจารณามอบหมาย

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



# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไขป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
4/8/2557	7/8/2557	017/2557	อัครพล แซ่มขวลิต (IQA-Outsource)	ศุภกฤต (PCT)	- พบการเบิกจ่ายภาพระบุให้ใช้แบบฟอร์ม Monitor standby status ในการเบิก แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แบบฟอร์มนี้แล้ว ซึ่งผู้เข้ารับการตรวจประเมิน แจ้งว่าใช้ outsource ในการเบิกแทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-PCT-07 การ Setup และหรือติดตั้งสินค้าให้ลูกค้า	- แก้ไขและยกเลิกข้อปฏิบัติงานใน PM ให้ตรงกับกรปฏิบัติงานในปัจจุบัน	19/9/2557	1/10/2557	1/10/2557	
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	- 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)	- ไม่พบรายงานผลการเปิดช่องในDriveO:\ESGBanking\ Private\ Business Plan-Lek-2003\Master 2003 Monthly.xls ซึ่งปัจจุบันผู้เข้ารับการตรวจประเมินแจ้งว่าดูในโปรแกรม SalePro แทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ PM-ESG-04 การทำการประมวลผลของแผนก ESG ข้อ 6.7.3	- แจ้งยกเลิก PM-ESG-04 - เมื่อวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไป ก็ต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง 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 ทุกคนสามารถหยิบใช้ได้หน่วยงานได้เลยทันที ที่ต้องการใช้งาน - แบบฟอร์มต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับการใช้งานที่ทันสมัย	1/9/2557		4/9/2557	
5/11/2557	17/11/2557	021/2557	จิรวรรณ ดวงพล (OSG-Tele Sales)	ธนภัทร มิตรนิยม (WH&DTB)	- ลูกค้าบริษัท พี.เอส.บี. จำกัด Code 12705 วันเปิดปิด 4/11/2014 Order 14-150950 ลูกค้าแจ้งว่าขนส่งและพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า โดยพูดจาไม่สุภาพและขัดขวางการเช็คสินค้าของลูกค้า ใช้คัตเตอร์กรีดลังด้วยความรุนแรง และชักสโนว์ใส่ลูกค้า ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้ขนส่งคนดังกล่าวไปส่งสินค้าครั้งต่อไป					

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับQMR พิจารณามอบหมาย

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