

# CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 27/11/2014

CAR NO. 022 / 2557

จาก นางสาวอรุณรัตน์ ปทุมกร (Sales Manager) DDS 320

หน่วยงาน OSG - Hardware

โทร. 02-727-4092

ถึง ขอรับผิดชอบ นราวดันน์กุลชัย (Accounting Manager) DDS 810

หน่วยงาน Accounting - Fixed Asset

โทร. 02-727-4647

## ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

ลูกค้าสั่งซื้อเครื่อง HP PRONE 600 G1 AIO NT 21.5 I5-4570S Part No: 02D0R46AV จำนวน 2 เครื่อง เปิดบิลวันที่ 12 พฤศจิกายน 2557

ส่งเครื่องถึงลูกค้าแล้วเครื่องติด Domain MSC จำนวน 1 เครื่อง รายละเอียดเพิ่มเติมตามเมล์แนบ

## พบปัญหาโดย

## ข้อมูลเพิ่มเติม

- Internal Audit
- Customer Complaint
- Non Conforming Product
- Management Review
- Other

วันที่พบ 17/11/2014 DDS 320 หน่วยงาน OSG/Hardware  
 รับข้อมูลโดย ลูกค้า  
 หลักฐานเข้างาน Quotation No. 015/11/2014, Invoice No.1400145699, Mail  
 Rec. Problem by Tel Fax Other  
 Remark.

ตรวจสอบ ปทุมกร / 27/11/14

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

QMR / วันที่

X Ol 16-12-57  
ผู้รับผิดชอบ / วันที่

## สาเหตุของปัญหา

บริษัทฯ ได้สั่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะพิเศษเพื่อพนักงานในบริษัทฯ ได้ใช้งาน และได้ติดตั้ง Domain MSC ลงทุกเครื่อง แต่เมื่อวันนี้ได้รับการแจ้งว่า จำนวนที่ใช้งานน้อยกว่าจำนวนที่สั่งซื้อ ทางแผนก Marketing จึงจัดไปรูปแบบใหม่ นำทรัพย์สินดังกล่าวไปจำหน่าย ซึ่งทางแผนกบัญชีทรัพย์สินไม่ได้ส่งให้ทางฝ่าย ITS ถอน Domain MSC ก่อนนำส่งให้กับลูกค้า เพราะเข้าใจว่าได้มีการดำเนินการถอน Domain MSC เรียบร้อยแล้ว

## การแก้ไขปัญหา (Correction)

ฝ่ายขาย OSG ลดราคาสินค้า และเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับลูกค้า โดยก่อนจัดส่งสินค้าให้ฝ่าย ITS ตรวจสอบสินค้าอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มี Domain MSC ในเครื่อง และแจ้งให้ทางฝ่าย WH & DTB ทราบเพื่อจัดสินค้าและจัดส่งให้กับลูกค้าตามคำสั่งซื้อ

## แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

ข้อที่ จัดทำนโยบายและกำหนดขั้นตอนเพื่อควบคุมกระบวนการ กรณีนำสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ มาจำหน่าย โดยมอบหมายให้ทางแผนกบัญชีทรัพย์สิน เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำนโยบายและขั้นตอนดังกล่าว และแจ้งให้พนักงานทั้งบริษัทฯ รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วถ้วน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

X Ol 16-12-57

วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

16-12-57

## การติดตามผลการดำเนินการ

### การติดตามครั้งที่ 1

วันที่ 16-12-57

ยอมรับ หลักฐาน มีเอกสารชี้แจงที่ร่วมมาตรวจสอบ  
 ทุกอย่างในปัจจุบันแล้ว จัดทำขึ้นตามมาตรฐานของผู้ผลิต  
 ที่ระบุไว้ในเอกสาร (ตามเอกสารแนบ)  
 ไม่อนอมรับ เพราะ

เลื่อนไปวันที่

ผู้ติดตาม

Ol

วันที่ 16-12-57

ผู้ดำเนินการปฏิ CAR / วันที่  
Ol 16-12-57

### การติดตามครั้งที่ 2

วันที่

ยอมรับ หลักฐาน

ไม่อนอมรับ เพราะ

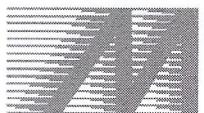
ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

Ol

วันที่

น.ป. 17-12-57  
DCO / วันที่



## บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนเชียงใหม่ ตึก 49 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร. 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์ 0-2726-2630  
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

### รายงานการประชุมบัญหาส่งสินค้าติด Domain MSC

วันที่ 2 ธันวาคม 2557 เวลา 10.00 – 12.00 น.

ณ. ห้องประชุม อาคาร D ชั้น 1

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

#### ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วย

1. นางสาวน้ำสุพัชมน	ตั้งจิตต์เลิศกิจ	ประธานในที่ประชุม (QMR, BP Manager)
2. นางสาวทิพวรรณ	ม่วงสำเภา	Business Process Supervisor
3. นางสาวญาดา	จงรักษ์	Senior Sales Manager
4. นางสาวอรุวรรณ	ปทุมมากร	Sales Manager
5. นางสาวนภัสพร	สงเคราะห์จันทร์	Marketing Manager
6. นายชนกัทรา	มิตรยิ่ม	Warehouse & Distribution Manager
7. นายอัษฎาภูมิ	กัลกิโนม	IT Infrastructure Manager
8. นางสาวฤทัย	ดุเทว่า	Systems Engineer
9. นางสาวอรอนงค์	เนาวัตน์กุลชัย	Accounting Manager
10. นางสาวพัชรินทร์	ธรรวนะ	General Accounting
11. นางสาวเกศรินทร์	พิทักษ์ตุ้ม	ผู้จัดรายงานการประชุม

คุณน้ำสุพัชมน ตั้งจิตต์เลิศกิจ ได้รับแจ้งการออก CAR จากทางฝ่ายขาย OSG กรณีลูกค้าบริษัท คอนสตรัคชัน ไลน์ จำกัด ได้รับสินค้า HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 I5-4570S Part No: 02D0R46AV จำนวน 1 เครื่อง ที่มี การติดตั้ง Domain ของ MSC จึงเชิญประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการสั่งซื้อจนถึงจัดส่ง เข้าร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไข โดยสรุปได้ดังนี้

#### 1. สาเหตุ

บริษัทฯ ได้สั่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะพิเศษเพื่อพนักงานในบริษัทฯ ได้ใช้งาน และได้ติดตั้ง Domain MSC ลงทุกเครื่อง แต่เมื่อมีการใช้งานจริงพบว่า จำนวนที่ใช้งานน้อยกว่าจำนวนที่สั่งซื้อ ทางแผนก Marketing จึงจัดไปริบโมชั่น นำทรัพย์สินดังกล่าวไปจำหน่าย ซึ่งทางแผนกบัญชีทรัพย์สินไม่ได้ส่งให้ทางฝ่าย ITS ถอด Domain MSC ก่อนนำส่งให้กับลูกค้า เพราะเข้าใจว่าได้มีการทำเงินการถอด Domain MSC เรียบร้อยแล้ว



## บริษัท เมtroซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนพหลโยธิน แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 โทร: 0-2727-4000, 0-2726-2828 แฟกซ์: 0-2726-2630  
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250 Tel: 0-2727-4000, 0-2726-2828 Fax: 0-2726-2630

### 2. แนวทางการแก้ไข

- ฝ่ายขาย OSG ลดราคาสินค้า และเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับลูกค้า โดยก่อนจัดส่งสินค้าให้ฝ่าย ITS ตรวจสอบสินค้าอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มี Domain MSC ในเครื่อง และแจ้งให้ทางฝ่าย WH & DTB ทราบเพื่อจัดสินค้า และจัดส่งให้กับลูกค้าตามคำสั่งซื้อ
- บริษัทฯ จัดทำงานโดยภายในเดือนต่อๆ กันเพื่อควบคุมกระบวนการ กรณีนำสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ มาจำหน่าย โดยมอบหมายให้ทางแผนกบัญชีทรัพย์สิน เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำงานโดยภายในเดือนต่อเดือนดังกล่าว และแจ้งให้พนักงานทั้งบริษัทฯ รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วไป

ที่ประชุมรับทราบ

เลิกประชุมเวลา: 12:00 น.

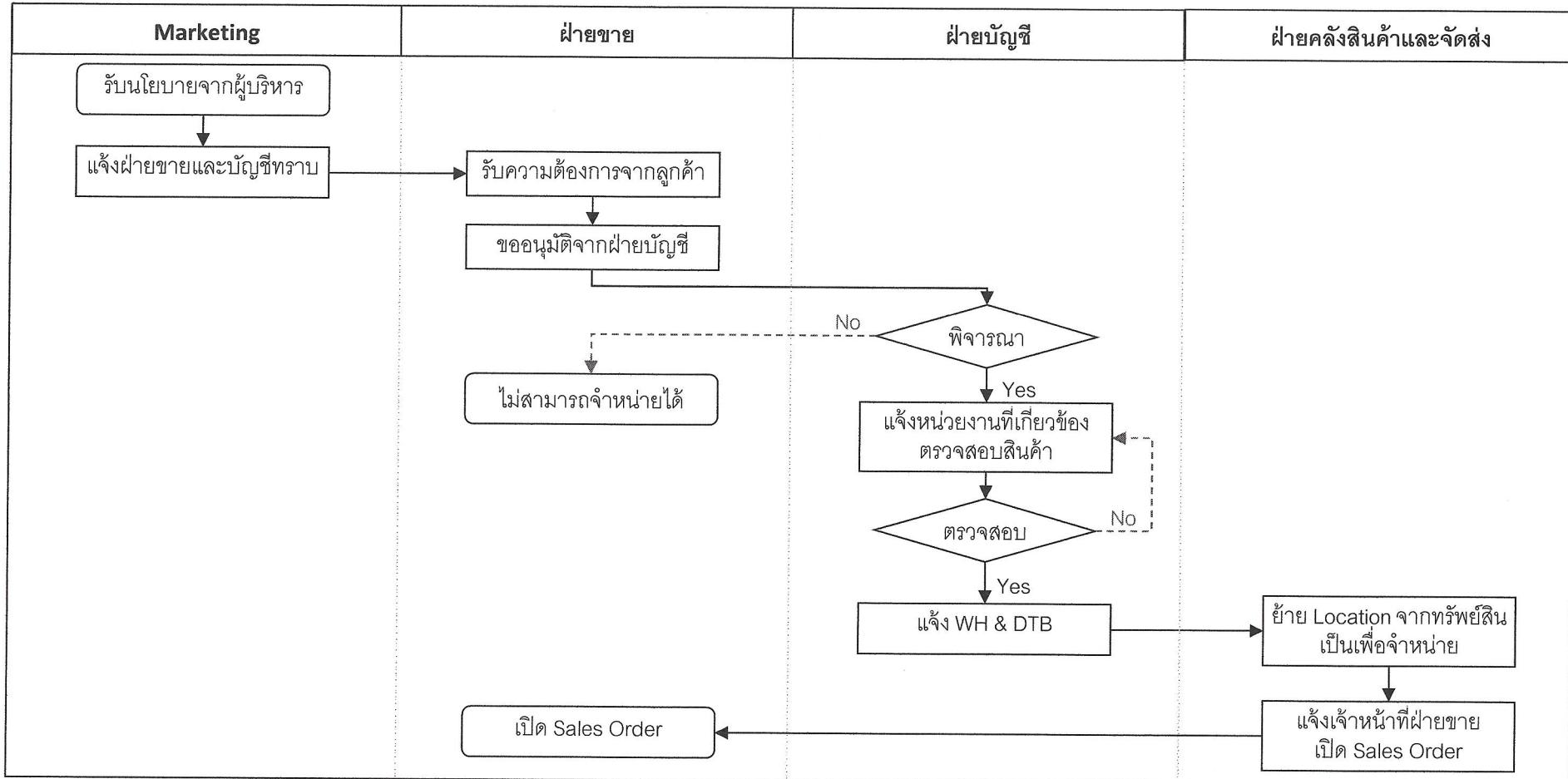
(นางสาวสุวนันท์ พิทักษ์ตั้ม)

Business Process Manager

(นายสุวัฒน์ พิทักษ์ตั้ม)

ผู้จัดรายงานการประชุม

## ขั้นตอนการนำทรัพย์สินที่ยังไม่ได้ใช้งาน ไปจำหน่าย



1. Marketing รับนโยบาย จากผู้บริหาร ให้นำทรัพย์สินออกจำหน่าย พร้อมแจ้งฝ่ายขายและบัญชี
2. ฝ่ายขายรับความต้องการจากลูกค้าและขออนุมัติทรัพย์สินไปจำหน่าย
  - กรณีอนุมัติ แผนกบัญชีทรัพย์สินแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบทรัพย์สิน
  - กรณีไม่อนุมัติ แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย พร้อมระบุเหตุผล
3. เจ้าหน้าที่คลังสินค้าย้าย Location สินค้าจากทรัพย์สิน เป็น เพื่อจำหน่าย
4. แจ้งพนักงานขายเพื่อเปิด Sales Order

**หมายเหตุ:** การนำสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ ไปจำหน่าย เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ พนักงานขายไม่สามารถนำสินค้าสำหรับใช้ภายในบริษัทฯ ขายให้กับลูกค้าก่อนได้รับอนุมัติ



**บริษัท เมtroสิส템ส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)**  
**Metro Systems Corporation Public Company Limited**  
400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ๗.๙ แขวงกนกนอง เขตป้อมปราบศรีรัตน์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐  
โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๖-๒๕๕๕, ๐-๒๗๒๖-๒๘๘๘, ๐-๒๗๒๗-๔๐๐๐ โทรสาร ๐-๒๗๒๖-๒๖๓๐  
400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250  
[www.metrosystems.co.th](http://www.metrosystems.co.th) เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๐๑๗๕๓๘๐๐๓๔๗

ชื่อลูกค้า / Customer Name :

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105533129803 สำนักงานใหญ่

0036040 บริษัท คอมสตัรคชั่น ไลนส์ จำกัด

55 ซอยชานอินทร์ 23 ถนนรามอินทรา แขวงอุบลราชิริย์  
เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144

สถานที่ส่งสินค้า / Ship to address :

0036040 บริษัท ดานลสตอร์คชั้น ไลน์ จำกัด

55 ซอยรามอินทรา 23 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์  
เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144  
จด. กทม.

### Contact ::

รหัส Code	รายการ Description	จำนวน Quantity	ราคาต่อหน่วย Unit Price	รวมเงินบาท Amount (Baht)
02D0R46AV	HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 IS-4570S 2.	1.00	20,500.00	20,500.00 BHT

จำนวนเงินรวม / Gross Total	20,500.00 BHT
ส่วนลด / Discount	
ค่าสินค้า/บริการ / Net goods/service	20,500.00 BHT
ภาษีมูลค่าเพิ่ม / VAT 7.00 %	1,435.00 BHT
จำนวนเงินทั้งสิ้น / Total Payment	21,935.00 BHT

1807775

四百三

กิจกรรม กองบัญชาการ

File: Delivered to

Final Diagnosis: Recovery Name in Box

存檔 Date: 20 / 11 / 2014

BL+PO 10,25/€. 13.00-17.00

AR 01 87 87

ເມືອງ ແກ້ວມະນຸດ E & Q.E

502 / 503

#### Geographical Branch

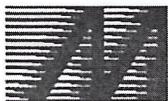
• 100 •

บริษัท กอบสตรีดบัน ไลนส์ จำกัด

0036040

สำนักงานการ





Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon Prawet Bangkok 10250

Tel.027262555,027262828 Fax. 027262630-9 Registration No. BOR.MOR.JOR.557

Page : 1

Order no. 14 00155026

Delivery Note

Warranty no. 14 00006046

Customer : 0036040 บริษัท คุณสครับชั้น ไลนส์ จำกัด

Ship To : บริษัท คุณสครับชั้น ไลนส์ จำกัด  
55 รามอินทรา 23 รามอินทรา  
อุตสาหกรรม บางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

Saleman : CHANANAT VAJRASTHIRA Status : SOLD TO

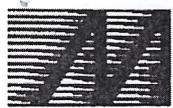
Item	Product Code	Description	QTY.
1	02D0R46AV	HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 I5-4570S 2.	2
SERIAL:	1 SGH337QQR9 Expiration Date : 11/11/2017	2 SGH337QR0T On Site Date : 11/11/2017	

Issued By/Dept/Date

Delivery By/Dept/Date

Acknowledged By/Date

\*\* กดมาเก็บเอกสารนี้ไว้เป็นหลักฐานในการแจ้งซ่อมทุกครั้ง \*\*



Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermpriyat Rama IX Road, Nong Bon Prawet Bangkok 10250

Tel.027262555,027262828 Fax. 027262630-9 Registration No. BOR.MOR.JOR.557

Page : 1

Order no. 14 00155026

Warranty no. 14 00006046

Delivery Note

Customer : 0036040 บริษัท คุณศรีรัชช์ ไลนส์ จำกัด

Ship To : บริษัท คุณศรีรัชช์ ไลนส์ จำกัด

55 รามอินทรา 23 รามอินทรา

อนุสาวรีย์ บางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

Saleman : CHANANAT VAJRASTHIRA

Status : SOLD TO

Item	Product Code	Description	QTY.
1	02D0R46AV	HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 I5-4570S 2.	2
SERIAL:	1 SGH337QQNZ Expiration Date : 11/11/2017	2 SGH337QQR9 On Site Date : 11/11/2017	

Warranty 40900102 09-HH.

ZG 11.11.67

ZG 11.11.67

Issued By/Dept/Date

Delivery By/Dept/Date

Acknowledged By/Date

\*\* กฎามาเก็บเอกสารนี้ไว้ เป็นหลักฐานในการแจ้งซ่อมทุกครั้ง \*\*