

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 16-12-57

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่

ยอมรับ หลักฐาน

ไม่อนอมรับ เพราะ

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

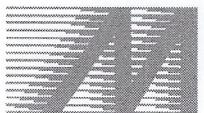
ผู้ติดตาม

Ol

QMR วันที่ 16-12-57

วันที่

เจริญ 17-12-57
DCO / วันที่



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

400 ถนนรัชดาภิเษก 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

รายงานการประชุมบัญหาสิ่งสินค้าติด Domain MSC

วันที่ 2 ธันวาคม 2557 เวลา 10.00 – 12.00 น.

ณ. ห้องประชุม อาคาร D ชั้น 1

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

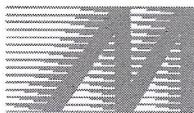
ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วย

1. นางสาวณัฐพัชมน	ตั้งจิตต์เลิศกิจ	ประธานในที่ประชุม (QMR, BP Manager)
2. นางสาวทิพวรรณ	ม่วงสำเกา	Business Process Supervisor
✓ 3. นางสาวญาดา	จรรักษ์	Senior Sales Manager OSG
✗ 4. นางสาวอรุวรรณ	ปฤฒามกร	Sales Manager OSG
✗ 5. นางสาวกานพrho	สงค์จันทร์	Marketing Manager ESG
✓ 6. นายธนกัตร	มิตรยิ่ม	Warehouse & Distribution Manager
✗ 7. นายอัษฎาภูมิ	กัลย์หอม	IT Infrastructure Manager
✗ 8. นางสาวฤที่	ดุเหล่า	Systems Engineer
✗ 9. นางสาวอรอนงค์	เนาวัตน์ภูลักษย	Accounting Manager
✗ 10. นางสาวพัชรินทร์	ธรรมรงค์	General Accounting
11. นางสาวเกศรินทร์	พิทักษ์ตั้ม	ผู้จัดรายงานการประชุม

คุณณัฐพัชมน 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 เข้าร่วมประชุมเพื่อร่วมกันหารือเหตุผลแนวทางการแก้ไข โดยสรุปได้ดังนี้

1. สาเหตุ

บริษัทฯ ได้สั่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะพิเศษเพื่อพนักงานในบริษัทฯ ได้ใช้งาน และได้ติดตั้ง Domain MSC ลงทุกเครื่อง แต่เมื่อมีการใช้งานจริงพบว่า จำนวนที่ใช้งานน้อยกว่าจำนวนที่สั่งซื้อ ทางแผนก Marketing จึงจัดไปริมชั้น นำทรัพย์สินดังกล่าวไปจำหน่าย ซึ่งทางแผนกบัญชีทรัพย์สินไม่ได้ลงทะเบียนทาง ITS ของ Domain MSC ก่อนนำส่งให้กับลูกค้า เพราะเข้าใจว่าได้มีการดำเนินการถอน Domain MSC เวียบร้อยแล้ว



บริษัท เมโทรซิสเท็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 ถนนรัชดาภิเษก ต.9 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 จัดทำงานนโยบายและกำหนดขั้นตอนเพื่อควบคุมกระบวนการ กรณีนำสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ มาจำหน่าย โดยมอบหมายให้ทางแผนกบัญชีทรัพย์สิน เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำงานนโยบายและขั้นตอนดังกล่าว และแจ้งให้พนักงานทั้งบริษัทฯ รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วถ้วน

ที่ประชุมรับทราบ

เลิกประชุมเวลา: 12:00 น.

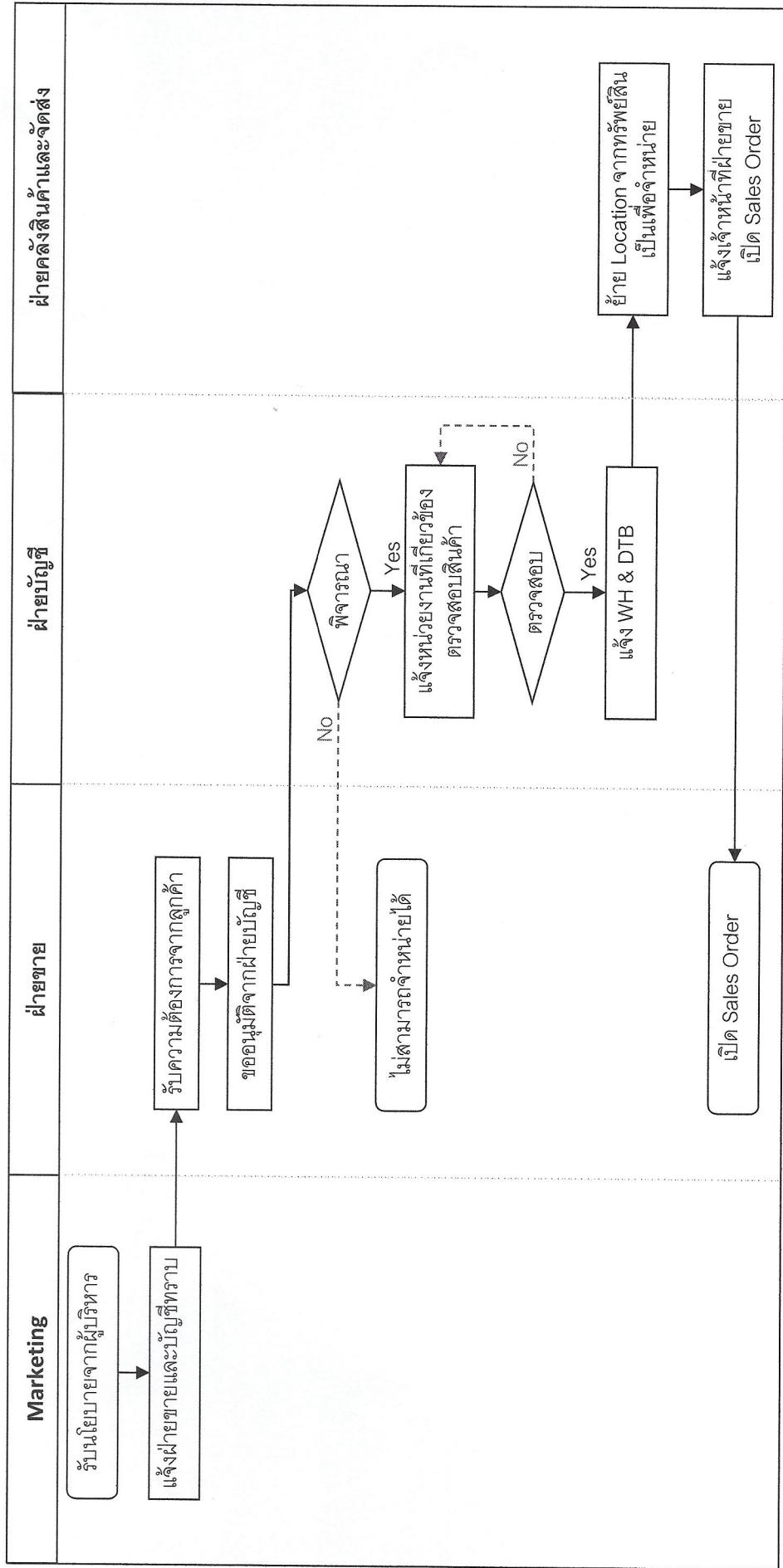
(นางสาวน้ำทึบชุมพร ตั้งจิตต์ผลิต)

Business Process Manager

(นายสารกิริณ พิทักษ์ตุ้ม)

ผู้จัดรายงานการประชุม

ฐานต้นน้ำของธุรกิจสินทรัพย์ไม่ได้ใช้งาน ไปจนทันที



- Marketing สั่งนโยบาย จางผู้บริหารให้ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ สำหรับมาร์เก็ตติ้งผู้ขาย
- ผู้ขายรับความต้องการจากลูกค้าและข้อมูลนี้เพื่อพัฒนาสินค้าประจำขาย
 - กรณีมีผลิตภัณฑ์ แนะนำบัญชีพัฒนาผลิตภัณฑ์และนำเสนอที่ปรับปรุงตัวของตัวเองทั้งพัฒนา
 - กรณีไม่มีผลิตภัณฑ์ แจ้งให้หน้าที่ฝ่ายขาย พัฒนาผลิตภัณฑ์
- เจ้าหน้าที่คงสั่งสินค้าประจำ Location สำหรับจัดการพัฒนา เป็นประจำทุกวัน
- แจ้งพนักงานขายเพื่อโปรด Sales Order

หมายเหตุ: กรณีสินค้าเพื่อการในประเทศฯ ประจำหน้า เป็นประเทศนโยบายเดียว ไม่สามารถนำเข้าประเทศฯ พนักงานขายไม่สามารถนำสินค้าสำหรับประเทศฯ ที่ก่อปัญหาค้ากำกับได้รับอนุญาต

บริษัท เมโทรซีสตีมส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited
 400 ถนนสุขุมวิท ชั้น 9 และถนนลอนลอน แขวงคลองเตย เกาะ掏海 10250
 โทรศัพท์ 0-2726-2555, 0-2727-4000 โทรสาร 0-2726-2630
 400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250
www.metrosystems.co.th เบอร์ประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107538000347

เดินทางไปส่งสินค้า / ใบแจ้งหนี้ (ไม่ใช้ในกรณีภาษี)
 Delivery Order / Invoice (Invalid Tax Invoice)
 สาขาที่ออกใบกำกับภาษี สำนักงานใหญ่

เลขที่ / No.: 1400149867

ชื่อลูกค้า / Customer Name :

เจรจาฯ ผู้เสียภาษีอากร 0105533129803 สำนักงานใหญ่
 0036040 บริษัท คอนสตรัคชัน ไลนส์ จำกัด
 55 ซอยรามอินทรา 23 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์
 เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144

สถานที่ส่งสินค้า / Ship to address :

0036040 บริษัท คอนสตรัคชัน ไลนส์ จำกัด
 55 ซอยรามอินทรา 23 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์
 เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144
 Contact :

หน้า Date 1 / 1
 20/11/2014
 Due Date 20/12/2014
 Term NET30
 Order No. 1400159481
 Sale Name CHANANAT
 PO No. THPPO1-00074



รหัส Code :

รายการ Description

จำนวน Quantity

ราคาต่อหน่วย Unit Price

จำนวนเงิน (บาท) Amount (Baht)

02D0R46AV

HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 IS-45705 2.

1.00

20,500.00

20,500.00 BHT

- ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายการเบื้องต้นที่ส่งมาและตรวจสอบว่าได้รับสินค้าครบถ้วน ตามจำนวนที่ระบุไว้ในสัมภาระที่ได้รับ จึงจะอนุมัติออกใบเสร็จ แต่หากมีรายการใดที่หายหรือชำรุดเสียหาย ไม่สามารถนำ回去แลกเปลี่ยน
 - หากพบว่าสัมภาระชำรุดเสียหาย ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ทันที ทางบริษัทฯ จะดำเนินการจัดการอย่างดีที่สุด
 - บริษัทฯ ดำเนินการจัดส่งภายใน 1-2 วันทำการต่อจากวันที่ได้รับสัมภาระ
 - ลักษณะของสัมภาระจะไม่สามารถนำเข้าประเทศจีนได้ ดังนั้น ลูกค้าต้อง自行จัดการนำสัมภาระกลับคืน จ้าว จีน ตามที่ทางจีนกำหนด โทร. 0-2726-2630
 - หากมีข้อสงสัยใดๆ กรุณาติดต่อ ศูนย์ลูกค้า โทร. 0-2239-8785
- (สองหน้าพิมพ์เงื่อนไขการรับสัมภาระที่แนบท้าย)

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

บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับสัมภาระที่ชำรุดเสียหาย

1400149867

ลายเซ็น

ผู้รับ / Delivered by

ผู้รับ (ลงชื่อในภาษาไทย) Receiver (Name in Thai)

วันที่ / Date /

วันที่ / Date 21 / 11 / 2014 ที่

วันที่ / Date 20 / 11 / 2014

AR 01 87 87
 DTB 09 USER WARAPPAN - 1

BL+PO 10,25/ค. 13.00-17.00
 C 10,25/ค. 13.00-17.00

ผู้รับยกเว้น E. & O.E.

ไม่จัดการช่วงจ่ายเงินเดือนทาง (Pay-in Step)

เพื่อเข้าบัญชี บริษัท เมโทรซีสตีมส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

ช. กรุงเทพ (Br.0232) (Comp. Code 07852) (Service Code MSC)

บ. กส. จ. กส. กส. (Comp. Code 3325)

บ. กส. กส. กส. กส. (Comp. Code 3424)

วันที่ / Date

สาขาที่รับฝาก Branch

Name

บริษัท คอนสตรัคชัน ไลนส์ จำกัด

Subscription No./Guest No./Ref.

0036040

สำนักงานใหญ่



บริษัท เมโทรซีสตีเมส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)
Metro Systems Corporation Public Company Limited
400 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2289-2555, 0-2276-2828, 0-2727-4000 โทรสาร 0-2726-1830
400 Chalermprakut Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10220
www.metrosystems.co.th โทรสารประจำสำนักงาน: 0107538000347

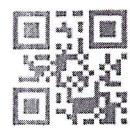
เพื่อบันทึกสินค้า / ใบแจ้งหนี้ (ใบกำกับภาษี)

Delivery Order / Invoice (Invalid Tax Invoice)

สาขาที่ออกใบกำกับภาษี สำนักงานใหญ่

เลขที่ / No.: 1400145699

ผู้ขาย 1 / 1
Date 12/11/2014
Due Date 12/12/2014
Term NET30
Order No. 1400155026
Sale Name CHANANAT
PO No. QSSPO1-00044



ชื่อลูกค้า / Customer Name

เดชประจิราภิญญาธารา 0105533129803 สำนักงานใหญ่
0036040 บริษัท คอมสตอร์คชั้น ไลนส์ จำกัด
55 ซอยรามอินทรา 23 ถนนรามอินทรา แขวงจอมพล เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144

สถานที่ส่งสินค้า / Ship to address :

0036040 บริษัท คอมสตอร์คชั้น ไลนส์ จำกัด
55 ซอยรามอินทรา 23 ถนนรามอินทรา แขวงจอมพล เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10220 โทร.02-5218144

Contact :

รหัส Code	รายละเอียด Description	จำนวน Quantity	ราคาต่อหน่วย Unit Price	รวมเงิน (บาท) Amount (BHT)
02D0R16AV	HP PROONE 600 G1 AIO NT 21.5 1S-1570S 2.	2.00	20,500.00	41,000.00 BHT

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ไม่อนุญาตให้ลูกค้านำสินค้าที่ซื้อไปต่อสู่การค้าขายในเชิงพาณิชย์ หรือนำสินค้าไปต่อสู่การค้าขายในเชิงพาณิชย์ หรือนำสินค้าไปต่อสู่การค้าขายในเชิงพาณิชย์ หรือนำสินค้าไปต่อสู่การค้าขายในเชิงพาณิชย์
- (สิ่งที่มีลักษณะเป็นเครื่องเสียงขนาด盛大)

จำนวนเงินรวม / Gross Total	41,000.00 BHT
ส่วนลด / Discount	
ค่าสินค้าบริการ / Net goods/service	41,000.00 BHT
ภาษีมูลค่าเพิ่ม / VAT 7.00 %	2,870.00 BHT
จำนวนเงินทั้งสิ้น / Total Payment	43,870.00 BHT

ผู้รับทราบ ลักษณะ วันที่ออกใบ

Date 12/11/2014

AR 01 87 87
DTB 09 USER AMNADSRI

BL+PO 10,25/ค. 13.00-17.00
C 10,25/ค. 13.00-17.00

ออกใบ ออกบัญชี & O.P

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 100% ว่า ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ
เพื่อหลักทรัพย์ เก็บไว้ ณ บริษัทซีสตีเมส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

ตรวจสอบ By : AMNADSRI Comm/Code 07/00/Service Comm. 15/01
ยกเว้นวันเสาร์ Comm/Code 3/3206
ยกเว้นวันอาทิตย์ Comm/Code 10/09
UOB ยกเว้นวันเสาร์ Comm/Code 07/10

วันที่ Date

เอกสารที่ได้รับ Date

เอกสารที่ได้รับ Date

เอกสารที่ได้รับ Date

เอกสารที่ได้รับ Date

เอกสารที่ได้รับ Date

บริษัท คอมสตอร์คชั้น ไลนส์ จำกัด

0036040

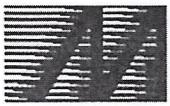
1400145699

02-5218144

สำเนาส่งธนาคาร

รายการ	จำนวนเงิน (Amount)	วันที่
รายการ รายการ	จำนวนเงิน (Amount)	วันที่

รายการ	จำนวนเงิน (Amount)	วันที่
รายการ รายการ	จำนวนเงิน (Amount)	วันที่



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

Warranty no. 14 00006046

Delivery Note

Customer : 0036040 บริษัท คุณสครับชั้น ไลนส์ จำกัด

Ship To : บริษัท คุณสครับชั้น ไลนส์ จำกัด

55 รามอินทรา 23 รามอินทรา

อุบลราชธานี 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

** กุญแจเก็บเอกสารนี้ไว้ เป็นหลักฐานในการแจ้งซ่อมทุกครั้ง **



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 คุณสครัคชั่น ไลนส์ จำกัด

Ship To : บริษัท คุณสครัคชั่น 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 SGH337QQNZ Expiration Date : 11/11/2017	2 SGH337QQR9 On Site Date : 11/11/2017	

Warranty 40901002 09-11-17

Z
11.11.17

Z
11.11.17

Issued By/Dept/Date

Delivery By/Dept/Date

Acknowledged By/Date

** กฎาภิเบกษาณ์ไว้เป็นหลักฐานในการแจ้งซ่อมทุกครั้ง **