



CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 27/11/2014

CAR NO. 022 / 2557

จาก นางสาวอรรณพ ปทุมกร (Sales Manager) DDS 320

หน่วยงาน OSG - Hardware

โทร. 02-727-4092

ถึง อรอนงค์ เนาวรัตน์กุลชัย (Accounting Manager) DDS 810

หน่วยงาน Accounting - Fixed Asset

โทร. 02-727-4647

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

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

ส่งเครื่องถึงลูกค้าแล้วเครื่องติด Domain MSC จำนวน 1 เครื่อง รายละเอียดเพิ่มเติมตามเมลแนบ

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input type="checkbox"/> Internal Audit <input checked="" type="checkbox"/> Customer Complaint <input checked="" type="checkbox"/> Non Conforming Product <input type="checkbox"/> Management Review <input type="checkbox"/> Other	วันที่พบ 17/11/2014 DDS 320 หน่วยงาน OSG/Hardware รับข้อมูลโดย ลูกค้า หลักฐานอ้างอิง Quotation No, 015/11/2014, Invoice No.1400145699, Mail Rec.Problem by <input checked="" type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.

อรรณพ ปทุมกร / 27/11/14 ผู้ออกเอกสาร / วันที่	16-12-57 QMR / วันที่	16-12-57 ผู้รับผิดชอบ / วันที่
--	--------------------------	-----------------------------------

สาเหตุของปัญหา

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

การแก้ไขปัญหา (Correction)

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

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

บริษัทฯ จัดทำนโยบายและกำหนดขั้นตอนเพื่อควบคุมกระบวนการ กรณีนำสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ มาจำหน่าย โดยมอบหมายให้ทางแผนกบัญชีทรัพย์สิน เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำนโยบายและขั้นตอนดังกล่าว และแจ้งให้พนักงานทั้งบริษัทฯ รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วกัน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ 16-12-57	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 16-12-57
---------------------------------	-----------------------------------

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1	วันที่ 16-12-57	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน มีหลักฐานพร้อมเอกสารแนบ กรณีในสัญญาและข้อตกลงของบริษัทฯ ที่ไม่ได้ส่งไปก่อนหน้า (ตามเอกสารแนบ) <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	ผู้ติดตาม 16-12-57	<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	ผู้ติดตาม
เลือกไปวันที่ ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่ 16-12-57	QMR วันที่ 16-12-57	ออก CAR ใหม่ CAR NO. วันที่ 17-12-57	DCO / วันที่