



วันที่	9/5/2556				CAR NO.	020.2556	
จาก	คุณฤดี ดูเหว่า, คุณศศิธร นินทอง	DDS	837, 821	หน่วยงาน	IQA	โทร.	74367, 74319
ถึง	คุณธนภัทร มิตรนิยม, คุณรณยุทธ เพ็ญพัง	DDS	821	หน่วยงาน	DTB	โทร.	74935, 74494

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด	จากการตรวจติดตามพบการสรุปผลวัตถุประสงค์คุณภาพของแผนก(KPI) ไม่ตรงตามที่ตั้งไว้และเอกสารที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ไม่ชัดเจน ดังนี้	1. จ่ายสินค้าให้ลูกค้าภายใน 30 นาที หลังจากลูกค้าแจ้ง Order 100% ผลที่สรุปได้ ม.ค.-เม.ย. 2556 ทำได้ 100% ทุกเดือน แต่จาก
ผู้ตรวจเดือนเมษายน	จาก Report ลูกค้ารับสินค้าเอง พบรายการที่รับสินค้าเกิน 30 นาที ทำให้ผลที่คำนวณผิด
2. การจัดส่งสินค้า	ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ได้ 98% ตามกำหนด 2.1 DTB OSG ม.ค. 98.79%, ก.พ. 98.28%, มี.ค. 98.08%, เม.ย. 98%
2.2 DEB-ESG&OTH	ม.ค. 99.64%, ก.พ.99.31%, มี.ค. 98.11%, เม.ย. 98.60% ซึ่งผลข้างต้นมาจากการถ่วงเฉลี่ยของเดือนซึ่งไม่ถูกต้อง ผลที่ต้องนำมา
ลงคือผลการขนส่งของเดือนนั้นๆ	ทั้งนี้จากการสรุปพบว่าเดือน ก.พ.-เม.ย. ยอดได้ไม่ถึง 98% ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.4 การวิเคราะห์ผล

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม			
<input checked="" type="checkbox"/> Internal Audit	วันที่พบ	9/5/2556	DDS 821	หน่วยงาน DTB
<input type="checkbox"/> Customer Complaint	รับข้อมูลโดย จากการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ครั้งที่ 1/2556			
<input type="checkbox"/> Non Conforming Product	หลักฐานอ้างอิง			
<input type="checkbox"/> Management Review	Rec.Problem by	<input type="checkbox"/> Tel	<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Other
<input type="checkbox"/> Other	Remark.			

ฤดี ดูเหว่า, ศศิเมณฑท์ หินทอง / 09/05/2013

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

MR / วนัท

ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

- เนื่องจาก "Report ลูกได้รับสินค้าเอง" มีชงบบันทึกข้อมูลเวลาในการรับ Order และเวลาลูกได้รับสินค้าไม่ชัดเจน เพราะมีเฉพาะชงบบันทึกเวลาที่ลูกได้รับ ทำให้น่าผลมาวัดผิดพลาด(ข้อมูลไม่ครบ) / (ไม่ได้ทำการสรุปผลเดือน ม.ค.-เม.ย. ใหม่ เนื่องจากข้อมูลไม่ครบไม่สามารถทำย้อนหลังได้)
- พนักงานที่ทำหน้าที่ในการสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพไม่เข้าใจ การวัดค่าในการสรุป ดูข้อมูลเฉพาะของค่าเฉลี่ยมาทำการประกาศ ซึ่งไม่ใช่ชงงในการวัดผลที่ได้ในแต่ละเดือน

การแก้ไขปัญหา (Correction)

1. ทำการปรับปรุง " Report ลูกค้ารับสินค้าเอง" โดยเพิ่มช่องเวลาที่ลูกค้ามาติดต่อ, เวลาที่ลูกค้ารับ, ช่องสรุปเวลา และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานในการบันทึกผลการดำเนินการ
2. ทำการชี้แจง อธิบายให้พนักงานผู้รับผิดชอบ ในส่วนการจัดทำข้อมูลให้เข้าใจถึงการสรุปผล KPI และเนื่องจากผล KPI ทำไม่ได้ตามกำหนด จึงให้ทำการเปลี่ยนแปลงผล และระบสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา

แนวทางการแก้ไขปัญา (Corrective Action)

ทำการอธิบายให้พนักงานเข้าใจถึงการบันทึกรายละเอียดในการปฏิบัติงาน การวัดผลของการปฏิบัติงาน ตามวัตถุประสงค์คุณภาพของแผนก(KPI)

ให้ถูกต้อง และทำการตรวจก่อนประกาศ

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	รณยุทธ เฟื่องฟุ้ง	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	20/5/2013
-----------------------	-------------------	--------------------------	-----------

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1

วันที่

91	5	9556
----	---	------

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่

☒ ยอมรับ หลักฐาน 1. อัตราการเปลี่ยนแปลง: เกือบ 20%
ผลิตภัณฑ์ใหม่และผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในตลาด ทำให้ได้มากขึ้น

(จาก: คัดลอกมา)

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ

เลื่อนไปวันที่

ผู้ติดตาม

④

วันที่

01/05/2556

ยอมรับ หลักฐาน

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

วันที่

பெரிய. / ௨/௧/௧௦

MR / วันที่

DCO/วันที่

ตารางและกราฟแสดงเป้าหมายการส่งสินค้า ของแผนก DISTRIBUTION 2556 - OSG

เดือน	ปฏิทินปี 2556	เฉลี่ย
มกราคม	98.79%	98.79%
กุมภาพันธ์	97.77%	98.28%
มีนาคม	97.70%	98.08%
เมษายน	97.65%	98.00%
พฤษภาคม		
มิถุนายน		
กรกฎาคม		
สิงหาคม		
กันยายน		
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
ธันวาคม		

ปัญหาที่ทำให้เปอร์เซ็นต์การส่งสินค้าลดลง แผนกจัดส่ง

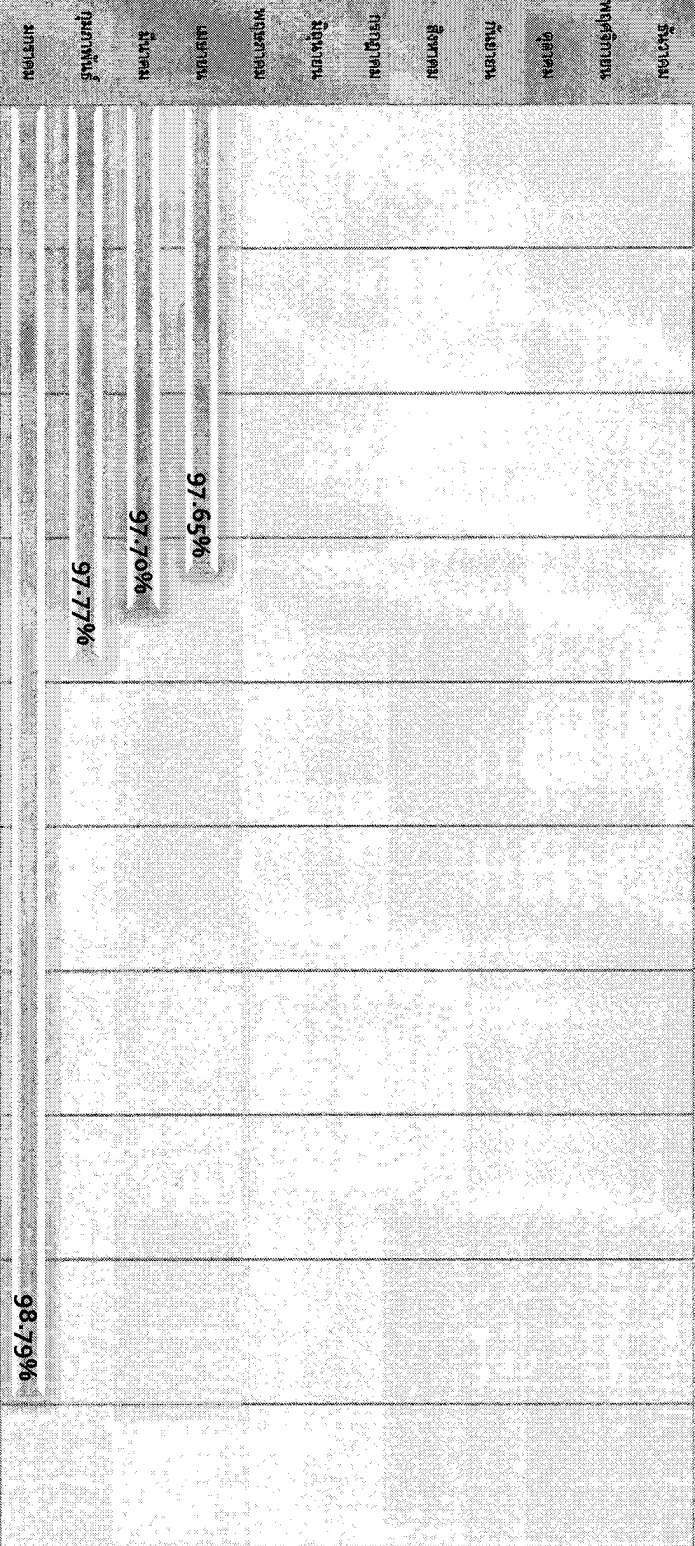
1. เดือนกุมภาพันธ์ 56 มีบัลลังก์ส่งต่อเนื่องจากหยุดยาวตรุษจีน และประกอบกับช่วงต้นเดือนมีขอการเปิด INV. จำนวนมาก ทำให้ส่งไม่ทัน

2. เดือนมีนาคม มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเติกรถในเส้นทาง 006P

3. เดือนเมษายน มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเติกรถในเส้นทาง 010P

แนวทางแก้ไข

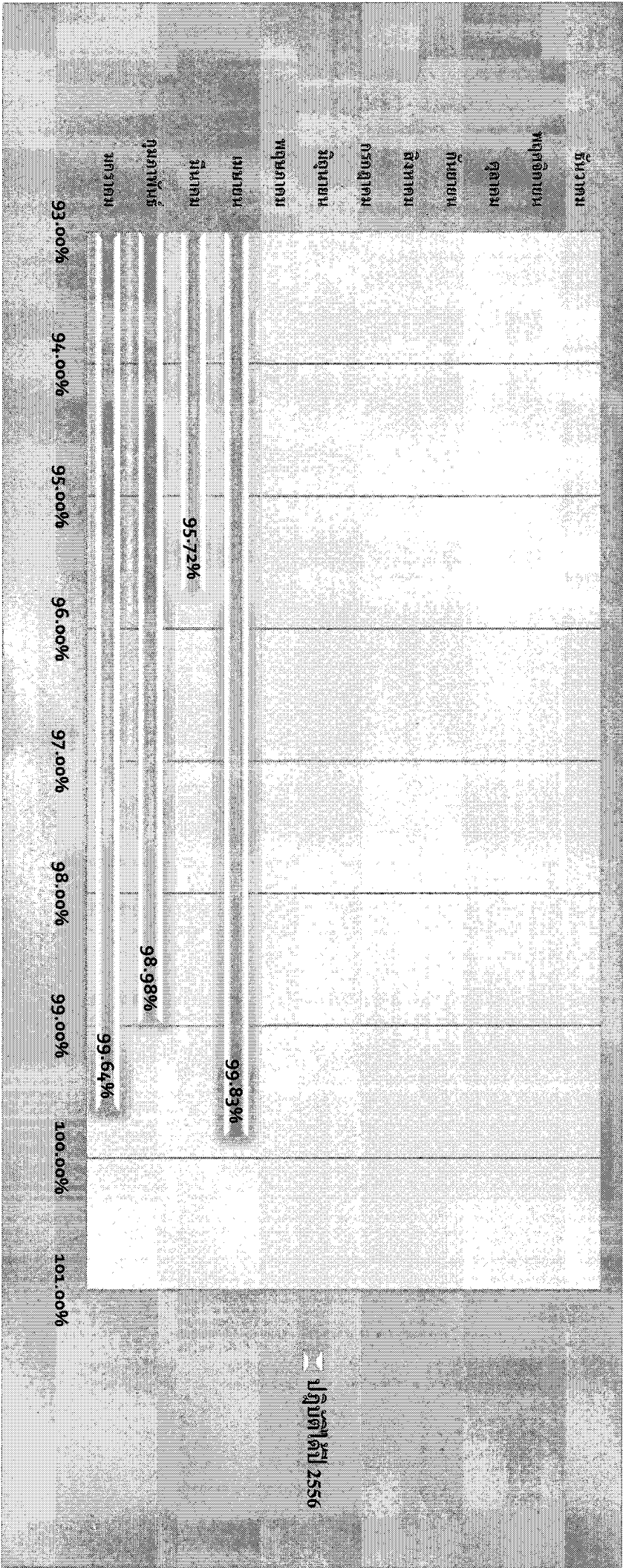
- จัดรถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบัลลังก์
- เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคนขับและเติกรถส่งสินค้า ต้องให้เวลาในการทำความคุ้นเคยกับเส้นทางส่งสินค้า และเอกสารประกอบการจัดส่ง



ตารางและกราฟแสดงเป้าหมายการส่งสินค้า ของแผนก DISTRIBUTION 2556 - ESG

เดือน	ปฏิบัติได้ปี 2556	เฉลี่ย
มกราคม	99.64%	99.64%
กุมภาพันธ์	98.98%	99.31%
มีนาคม	95.72%	98.11%
เมษายน	99.83%	98.60%
พฤษภาคม		
มิถุนายน		
กรกฎาคม		
สิงหาคม		
กันยายน		
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
ธันวาคม		

ปัญหาที่ทำให้เปอร์เซ็นต์การส่งสินค้าลดลง
1. เดือนมีนาคม มีโปรแกรมสินค้าเข้า (เกติก/ปูนซิเมนต์)
แนวทางแก้ไข
1. จัดจ้างรถเสริมในการจัดส่งสินค้า โปรแกรม ซึ่งใช้เวลาในการจัดส่ง นานกว่าปกติ



ปีปฏิบัติได้ปี 2556

ສຸກຄ້າຮຸ້ນສືນຄ້າເຂົ້າ

[illegible]