		CORRECT	IVE A	CTION R	EQUEST	(CAR)	
วันที่	25 เมษายน 2556					CAR NO.	014/2556
จาก	คุณศศิมณฑ์ หินทอง	DDS	839	หน่วยงาน	IQA		โทร. 74319
ถึง	คุณบุญทำ, คุณธนภัทร	DDS	821	หน่วยงาน	WH&DTB	- Claim	โทร. 74417
ปัญหาทิ	าพบ / รายละเอียด พบผลกา	รสรุปวัตถุประสง	ค์คุณภาพ K	(PI ของแผนก C	laim ไม่ตรงกับที่	กำหนดไว้เมื่อวันที่ 1	5 สิงหาคม 2555 ซึ่งกำหนดไว้
1) จะต้อ	งเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้	ภายใน 15 วันทำ	การ นับจาก	วันที่ได้รับใบแจ้	งเคลม 90% ม.ศ	า. 93.15% , ก.พ. 96	5.87%, มี.ค. 92.66%
แต่ทางแ	ผนก Claim สรุปผล KPI นับจากวันที่	ได้รับสินค้าเคลม	เค็นจากลูกค้	า ซึ่งทำให้ไม่ตร	งกับวัตถุประสงศ์	โคุณภาพ(KPI) ที่ตั้ง	ไว้ ทำให้ผลที่ได้ไม่ใช่ตัวชีวัด
การปฏิบั	ัติงานตามที่กำหนดแท้จริง ทำให้ไม่ส	อดคล้องกับข้อก็	าหนด 8.4 ก	ารวิเคราะห์ข้อมุ	គ		
	พบปัญหาโดย				ข้อมูร	เพิ่มเติม	
	Internal Audit	วันที่พบ	•	25/04/2556	DDS 8	21 หน่วยงาน	WH&DTB-Claim
	Customer Complaint	รับข้อมูเ	ลโดย จา	ากการตรวจติดต	ามระบบบริหารง	านคุณภาพ ISO90	วา ครั้งที่ 1/2556
	Non Conforming Product	หลักฐาง	 มอ้างอิง			TOTAL CONTROL OF THE PROPERTY AND THE PR	
	Management Review	Rec.Pro	oblem by	Tel	Fax	Augusta	Other
	Other	Remark	ι. (
	al 25/4/Bb		$\mathcal{O}^{\mathfrak{g}}$	m/ 31	4/10	กนาโก	/ Stored
	ผู้ออกเอกสาร / วันที่		MR /			ผู้รับ	เมิดชอบ/วันที่ <i>/3/5/56</i>
สาเหตุข	เองปัญหา						
พา	มักงานในส่วนปฏิบัติงานดังกล่าวไม่เข้	ัก ใ จโดยได้ใช้ข้อ:	มูลที่ได้รับสิเ	เค้า ทำให้การคำ	านวณวัด KPI ไม่	ตรงตามวัตถุประสง	ค์โดยวัตถุประสงค์
ที่ต้	ของการวัดคือ จะต้องเคลมสินค้าและ	ส่งคืนผู้ร้องขอให้	ได้ภายใน 1	5 วันทำการนับจ	ากวันที่ได้รับใบแ	เจ้งเคลม	
แนวทา	งการแก้ไขปัญหา						
ପ ରି	บายวัตถุประสงค์(KPI) ของการวัดผล	ลให้พนักงานเข้า ์	เจถึงขั้นตอน	และวิธีการคำน	วณที่ถูกต้อง และ	เท้าการแก้ไขผลสรุป	ของ KPI มคเม.ย.56
แนวทา	งการป้องกันปัญหา		·				
		 นินการปรับวัตถุง	 ไระสงค์ KPI	ดังนี้ "เคลมสินผ	ข้าและส่งคืนผู้ร้อ	งขอให้ได้ 90%ของเ	ดือน แบ่งเป็น
	 กทม.ภายใน15วันทำการนับจากวันขึ	,			-		
ย้รับยิด	ชอบดำเนินการ บุญทำ	ขี้อทอง		วับที่ดำเกิง	เการแล้วเสร็จ	13-พ.ค56	
g · BAN	400111		A	l		10-11.7100	
00080	ทามครั้งที่ 1 วัน	d	การตดต	าามผลการดำเ การติดตาม	Control Control		วันที่
				————			'Jนท
	" ICHANASU	WA KPI Adrona			ยอมรับ หลัก	<u></u>	
	שטלח בבר שחדי במו בו שו בל בל בי	one Iso highme	not repl				
_	ากอาณาหลา:สองกับการโจอาน				N. I		
Ļ	ไม่ยอมรับ เพราะ				ไม่ยอมรับ เพรา		
						*-1008	
	เลื่อนไปวันที่				015 9	245.40	
มีติดกระ	la		: L		ออก CAR ใหม่ (अ. तं
ผู้ติดตาง	1 Pom jui			ผู้ติดตาม			วันที่
	Pland 21/6/56			Miran	MANO	mor	
	ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่			MR / วันที่	1 ,		DCO / วันที่

SUPI	SUPPLIER			A SEE WARREN STREET
สำคับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม	เกิน15วัน	ยฟผ้นเ
1	EPSON	24/		
2	HP	53/	4,	สินค้าขาคตลาด(รอสินค้า)
3	NOITAMI	4/		
4	GRAND MARINE	3/	3/	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
5	KANOKSIN	8		
6	LEXMARK	8		
7	INTHANET	1/		
8	SIS	34	5	สินค้าขาคตลาค(รอสินค้า)
9	MBA	2	2	สินค้าขาคตลาค(รอสินค้า)
10	SVOA	1		
11	STARRIBBON	5		
12	THE VALUE	2		
13	WILCON	1		
15	ng/Res	146	14	%00 الله حجا 14.0%

เป้าการเคลมใต้นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤษ์ ออก แล้ว และ ใต้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก

- 1. SUPPLIER ไม่มีสินค้ำเคลมคืนเนื่องจากสินค้ำ
- ขาคตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก

2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN

3. สินค้นคลมต่างประเทศ

ละนั้นมื่อดำเนินการตามข้อความด้านบน เป้าการเคลมก็จะ ใต้

រុគត្	เคลม SUPPLIER			
ลำดับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม เกิน15วัน	เกินเรวัน	ยห่งมา
1	EPSON	26		
2	HP	65		
သ	NOITAMI	2		
4	GRAND MARINE	4	3	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
5	KANOKSIN	4	J	
6	LEXMARK	5		
7	P.GEN	3		
%	SIS	45	12	สินค้าขาคตลาค(รอสินค้า)
9	L&P OA	3		
10	THE VALUE	3		
	THE	160	16	90.00%

เป้าการเคลม ใค้นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุคนักขัตฤษ์ ออก แล้ว และ ใค้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก

- 1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้า
- ขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก 2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
- 3. สินค้าเคลมต่างประเทศ
- ละนั้นเมื่อคำเนินการตามข้อความค้านบน เป้าการเคลมก็จะได้

%

เคลม	เคลม SUPPLIER			
สำดับ	SUPPLIER	ข้านวนเคลม เกิน15วัน	เกิน15วัน	าหพูหา
1	L & P	3		
2	PROFESSION	3		
3	EPSON	40		
4	HP	49		
5	NOITAMI	5		
6	LEXMARK	8		
7	KANOKSIN	2		
8	PORN THAVEE OA	3	3	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
9	GRAND MARIN	4	4	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
10	SIS	25	6	
11	THE VALUE	—		
12	P.GEN	4	2	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
13	INTHANET	3		
	RCS	150	15	90.00°% — 111 90.%

แล้ว และ ใค้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก เป้าการเคลมได้นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤษ์ ออก

- 1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้า
- ขาคตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก

2. SUPPLIER เกลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN

- 3. สินค้าเคลมต่างประเทศ

ละนั้นเมื่อคำเนินการตามข้อความค้านบน เป้าการเคลมก็จะ ได้

GRAND MARINE 5 4 HP 332 5 IMATION 2 5 KANOKSIN 2 1 L&P OA 1 1 D MOUSE GROUP 1 1 P GEN 1 1 PROFESSIONAL 2 10 SIS 52 10 4 STAR RIBBON 8 25	เคลม ลำดับ 1 2 2	เคลม SUPPLIER ลำคับ SUPPLIER 1 BROTHER 2 D LOGIS 3 EPSON	คลม	เกิน15วัน 5	เหตุผล VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
GRAND MARINE 5 4 HP 332 5 IMATION 2 5 KANOKSIN 2 1 L&P OA 1 1 MOUSE GROUP 1 1 P GEN 1 1 PROFESSIONAL 2 1 SIS 52 10 STAR RIBBON 8 25	3	EPSON	17		
HP 332 5 IMATION 2 1 KANOKSIN 2 1 L&P OA 1 1 LEXMARK 1 1 P GEN 1 1 PROFESSIONAL 2 1 SIS 52 10 STAR RIBBON 8 25	4	GRAND MARINE	5	4	
IMATION 2 KANOKSIN 2 L&P OA 1 LEXMARK 1 MOUSE GROUP 1 P GEN 1 PROFESSIONAL 2 SIS 52 STAR RIBBON 8 5734 433	5	НР	332	5	ลูกค้าไม่ยอมรับต้องส่งเคสมอีกรอบและรอสินค้า
KANOKSIN 2 L&P OA 1 LEXMARK 1 MOUSE GROUP 1 P GEN 1 PROFESSIONAL 2 SIS 52 STAR RIBBON 8 5734 433	6	IMATION	2		
L&P OA 1 LEXMARK 1 MOUSE GROUP 1 P GEN 1 PROFESSIONAL 2 SIS 52 STAR RIBBON 8 5734 433	7	KANOKSIN	2		
LEXMARK 1 MOUSE GROUP 1 P GEN 1 PROFESSIONAL 2 SIS 52 STAR RIBBON 8 *733 25	8	L&P OA	1		
MOUSE GROUP 1 P GEN 1 PROFESSIONAL 2 SIS 52 STAR RIBBON 8 รวม 433 25	9	LEXMARK	1		
P GEN 1 1 PROFESSIONAL 2 1 SIS 52 10 STAR RIBBON 8 25 ราม 433 25	10	MOUSE GROUP	1		
PROFESSIONAL 2 SIS 52 10 STAR RIBBON 8 รวม 433 25	11	P GEN	1	1	
SIS 52 10 STAR RIBBON 8 5731 433 25	12	PROFESSIONAL	2		
STAR RIBBON 8	13	SIS	52	10	ลูกค้าใ
433	14	STAR RIBBON	&		
		Res	433	25	

เป้าการเคลม ใค้นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุคนักขัตฤษ์ ออก แล้ว และ ได้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก 1. SUPPLIER ใม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้า

- ขาคตลาค และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
- 2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
- 3. สินค้าเคลมต่างประเทศ

ละนั้นเมื่อคำเนินการตามข้อความค้านบน เป้าการเคลมกึจะได้

90%