



CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
11/1/2556	11/1/2556	001/2556	คุณรัชนี (AC)	คุณสุชีรา แก้วโกคา	แผนก EBS คุณสุชีรา แก้วโกคา มีการขอเบิกค่า	ดำเนินการแก้ไข : 1. ยื่นเอกสารเกี่ยวกับการ	7/2/2556		8/2/2556	
				(EBS)	เดินทางไปอบรมที่ Macao หลักสูตร NetApp	Training ทั้งหมด รวมถึงเอกสารการจองตัวเครื่องบิน				
					ระหว่างวันที่ 10-14/12/12 โดยไม่ได้ทำเรื่องขอฝึก	พร้อมกันเพื่อเป็นเอกสารที่ใช้ในการขอฝึกอบรม				
					อบรมก่อนการเดินทางจึงทำแบบฟอร์มขอฝึกอบรม	2. ทุกครั้งที่มีการร้องขออบรม ต้องส่งเอกสารให้				
					ย้อนหลัง ในวันที่ 8 มกราคม 2556 ซึ่งเป็นการ	เจ้าหน้าที่ Adm ของ EBS(คุณอชราวุธ) ตรวจสอบ				
					ดำเนินการฝึกขั้นตอนการขอฝึกอบรมและติดตาม	ก่อนการร้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา				
					นโยบายบริษัทฯ ส่งผลให้ไม่มีการจัดทำสัญญาต่าง	3. หลังจากยื่นขออนุมัติผู้บังคับบัญชาต้องตรวจ				
					ตอบแทนระหว่างคุณสุชีรา แก้วโกคา กับทางบริษัทฯ	สอบเอกสารอีกครั้งว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่				
						4. ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จัดซื้อ กรณีพบว่า				
						เอกสารไม่ครบถ้วนให้แจ้ง เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง				
11/1/2556	11/1/2556	002/2556	คุณรัชนี (AC)	คุณกัญญธยาน์	คุณกัญญธยาน์ ศรีบริบูรณ์ ได้ทำการออก PO ค่าตัว	การดำเนินการแก้ไข : 1. ตรวจสอบเอกสารให้ครบ	29/1/2556		29/1/2556	
				(Procurement)	เครื่องบินให้พนักงานคุณสุชีรา แก้วโกคา แผนก	ก่อนออก PO ทุกครั้ง ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วน				
					EBS มีการขอเบิกค่าเดินทางไปอบรมที่ Macao	แจ้งผู้เกี่ยวข้องแก้ไขก่อนออก PO				
					หลักสูตร NetApp ระหว่างวันที่ 10-14/12/12 ซึ่งทำ	2. จัดทำ Check list สำหรับการตรวจสอบก่อนออก				
					การออก PO ดดยไม่มีหลักฐานแบบฟอร์มการขอ	PO เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน				
					ฝึกอบรมตาม WI-PCM-04 การจองตัวเครื่องบิน	ตามเงื่อนไขการออก PO				
					โรงแรมที่พักและการจัดทัวร์ ซึ่งถือว่าเป็นการผิด					
					ข้อกำหนดขั้นตอนในการออก PO					
17/1/2556	15/2/2556	003/2556	คุณสมหญิง	คุณวิไล	จากการตรวจสอบพบคุณพรทิพย์และคุณประภาวดี	ดำเนินการแก้ไข : ให้พนักงานทำการทบทวน และ	15/3/2556		15/3/2556	
			คุณภาณุรัฐ	(OSG)	ไม่สามารถตอบ KPI ของแผนกได้ ทั้งที่มีการติด	อ่านให้รอบคอบ				
			(IQA)		ประกาศไว้ที่บอร์ด แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มี					
					ความตระหนักถึงการสื่อสารในระบบบริหารงาน					
					คุณภาพ ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3					

7/2/2556	7/2/2556	004/2556	คุณสุกัญญา	คุณศิริพรพร	มีการทำลายบันทึกแต่ไม่มีหลักฐานการขออนุมัติ	การดำเนินการแก้ไข : 1. ทำความเข้าใจขั้นตอนการ	22/2/2556		22/2/2556	
			คุณฤดี	(ESG-Training)	ทำลายบันทึกของปี 2010 และปี 2011 ซึ่งไม่ถูกต้อง	ทำลายบันทึก 2. กำหนดช่วงเวลาในการทำลาย				
			(IQA)		ตามขั้นตอนการอนุมัติทำลายบันทึกและไม่สอดคล้อง	เอกสารให้ชัดเจน เพื่อให้มีการทำลายเอกสารได้				
					คล้อยกับข้อกำหนด 4.2.4 เรื่องการควบคุมบันทึก	อย่างถูกต้องตามกำหนด				
						แนวทางป้องกันปัญหา : 1. ไม่ให้ทำการ Save ไฟล์				
						เอกสาร ISO เก็บไว้ เพื่อป้องกันเอกสารล้าสมัย				
						2. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ ต้องทำการ				
						อธิบายหน้าที่อย่างชัดเจน				
14/2/2556	14/2/2556	005/2556	คุณวลีรัตน์	คุณรณยุทธ	พนักงานจัดส่ง จัดส่งสินค้าผิดสถานที่ ทำให้ต้อง	การดำเนินการแก้ไข : 1. พนักงานจัดส่งสินค้าตจว.	6/3/2556		6/3/2556	
			(OSG)	(DTB)	ทำการประทับตราและวางบิลกับลูกค้าใหม่ ส่งผล	ขนส่งเคอร์รี่ ต้องส่งสินค้าตามเอกสารระบุ				
					ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อการบริการของบริษัท	2. แจ้งศูนย์ประสานงานของขนส่งเคอร์รี่และหัวหน้า				
					และต่อว่ามาที่พนักงานขาย	เพื่อตักเตือนพนักงาน(นส.พึงบุญ ดินุข)				
						3.เอกสารประทับตราผิดทาง MSC ออกเอกสารใหม่				
						โดยให้ขนส่งเคอร์รี่นำไปแก้ไขตราประทับ ไม่เสียคชจ.				
						แนวทางการป้องกันปัญหา : 1. หากมีปัญหาในการ				
						จัดส่งกรณีเดียวกัน ให้ขนส่งแจ้ง MSC ทราบในทันที				
						2. กรณีติดต่อผู้รับตามที่ระบุในเอกสารไม่ได้ แจ้งศูนย์				
						ประสานงานจัดส่งต่อมาที่ MSC ให้รับทราบเพื่อ				
						ติดต่อฝ่ายขายให้ติดต่อลูกค้า				
15/2/2556	15/2/2556	006/2556	คุณสมหญิง	คุณแพรวพรรณ	จากการตรวจติดตามพนักงานไม่สามารถตอบ KPI	การดำเนินการแก้ไข : คุณเนาวนิจ ทำการเรียก	15/3/2556		15/3/2556	
			คุณภาวนัฐ	(OSG)	ของแผนกได้ ซึ่งได้ตอบเป้าหมายของแผนก ดังนี้	พนักงานมาตักเตือนและทำความเข้าใจโดยให้				
			(IQA)		1. RGA ต้องไม่เกิน 3% ต่อเดือน 2. Over Due	อ่าน ISO เรียบร้อยแล้ว				
					ไม่ให้เกิน 2 รายต่อเดือน 3. Call ต้องให้ถึง 35					
					Call ต่อวัน ซึ่งไม่ตรงกับ KPI ของแผนกที่ประกาศ					
					แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่มีความตระหนักถึง					
					ระบบบริหารงานคุณภาพ ทำให้ไม่สอดคล้องกับ					

					ข้อกำหนดข้อ 5.5.3					
15/2/2556	15/2/2556	007/2556	คุณสมหญิง	คุณเนาวนิช	จากการตรวจติดตามพบว่าคุณชนมธิภาและคุณ	ดำเนินการแก้ไข : ทำการ E-mail แจ้งพนักงานใน	27/2/2556		27/2/2556	
			คุณภาวนัฐ	(OSG)	หนึ่งฤทัย ไม่ทราบผล KPI ของแผนกและไม่ทราบว่า	ทีมให้รับทราบเรื่องนี้แล้วทุกคน				
			(IQA)		มีการสื่อสาร KPI ของแผนกติดบอร์ด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มีความตระหนักถึงระบบคุณภาพ					
					ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3					
6/3/2556	14/2/2556	008/2556	คุณโชติมงคล	คุณธนาภัทร	ลูกค้าจก.ไทย-เยอรมัน เซรามิค(20795) ออกใบ	การดำเนินการแก้ไข : ประสานกับฝ่ายขายให้ทำ	8/3/2556		8/3/2556	
			(OSG)	คุณรณยุทธ	แจ้งปัญหาด้านคุณภาพ ลงวันที่ 31/1/2556	หนังสือแจ้งลูกค้าให้ตรวจเช็คสินค้าขณะทำการ				
				(WH&DTB)	เรื่อง Package ของ CD,DVD Order 13-13945	ส่งมอบ				
					25/1/2556 อยู่ในสภาพหลุดออกจากพลาสติก	แนวทางการแก้ไขปัญหา : 1. ส่วนแพ็คเกจมัดระวัง				
					ที่บรรจุ	การบรรจุและเลือกกล่องให้เหมาะสมกับสินค้า				
						2. แจ้งฝ่ายขายให้ทำการแจ้งลูกค้า ให้ตรวจสอบสินค้า				
						ก่อนรับจากขนส่งทันที เพื่อป้องกันและ/หรือทราบ				
						สาเหตุที่แท้จริง เมื่อสินค้าเกิดการชำรุด				
14/3/2556	12/3/2556	009/2556	คุณศศิมงคล	คุณขวัญทิพย์	จากการตรวจติดตามพบแผนก BCS ใช้แบบฟอร์ม	คุณขวัญทิพย์ ได้ทำการแจ้งคุณภัทรและคุณศกสวรรณ	14/3/2556		14/3/2556	
			(IQA)	(BCS)	การประเมินผลการให้บริการ(FM-BCS-13(02)	ให้เรียกใช้เอกสารในระบบ Portal เท่านั้น รวมทั้ง				
					ที่ล้ำสมัย เนื่องจาก FM-BCS-13 ได้แก้ไขเมื่อวันที่	ให้แจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบโดยทั่วกัน				
					12/07/2553 เปลี่ยนเป็น Revision 03 แล้ว					
					คือการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Thai Cardif					
					Life Assurance Public Co.,Ltd. วันที่ 26/1/2556					
					ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.4 เรื่องการ					
					เก็บบันทึกการใช้เอกสารล้ำสมัย					
15/3/2556	15/3/2556	010/2556	คุณสมหญิง	คุณเสาวลักษณ์	คุณเสาวลักษณ์ส่งแบบฟอร์ม FM-MIS-02(01) ให้	การดำเนินการแก้ไข : คุณเสาวณีย์แจ้งคุณรุจภา	1/4/2556		1/4/2556	
			(MIS)	คุณเสาวณีย์	ฝ่าย MIS ทำการเพิ่ม Menu ให้กับพนักงาน ซึ่ง	ให้เรียกใช้ FORM ใน Portal เท่านั้นห้าม Save เก็บ				
				(Finance)	ปัจจุบันแบบฟอร์ม FM-MIS-02 เปลี่ยน Revision	แนวทางการป้องกันปัญหา : E-mail แจ้งพนักงาน				
					เป็น 02 จึงเป็นการใช้เอกสารที่ล้ำสมัย ทำให้ไม่	ในแผนกให้เรียกใช้แบบฟอร์มจาก Portal เท่านั้น				

					สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3 เรื่องความตระหนัก					
					ในการสื่อสารระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001					

* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

** ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form