

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่	25 เมษายน 2556	CAR NO.	014/2556
จาก	คุณศศิธร หินทอง DDS 839	หน่วยงาน	IQA โทร. 74319
ถึง	คุณบุญทำ, คุณธนภัทร DDS 821	หน่วยงาน	WH&DTB - Claim โทร. 74417

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด พบผลการสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพ KPI ของแผนก Claim ไม่ตรงกับที่กำหนดไว้เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555 ซึ่งกำหนดไว้

1) จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 90% ม.ค. 93.15% , ก.พ. 96.87%, มี.ค. 92.66%

แต่ทางแผนก Claim สรุปผล KPI นับจากวันที่ได้รับสินค้าเคลมคืนจากลูกค้า ซึ่งทำให้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ที่ตั้งไว้ ทำให้ผลที่ได้ไม่ใช่ตัวชี้วัด

การปฏิบัติงานตามที่กำหนดแท้จริง ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input checked="" type="checkbox"/> Internal Audit <input type="checkbox"/> Customer Complaint <input type="checkbox"/> Non Conforming Product <input type="checkbox"/> Management Review <input type="checkbox"/> Other	วันที่พบ 25/04/2556 DDS 821 หน่วยงาน WH&DTB-Claim รับข้อมูลโดย จากการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 ครั้งที่ 1/2556 หลักฐานอ้างอิง Rec.Problem by <input type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.

 ผู้ออกเอกสาร / วันที่ 26/4/56	 MR / วันที่ 26/4/56	 ผู้รับผิดชอบ / วันที่ 13/5/56
-----------------------------------	-------------------------	-----------------------------------

สาเหตุของปัญหา

พนักงานในส่วนปฏิบัติงานดังกล่าวไม่เข้าใจโดยได้ใช้ข้อมูลที่ได้รับสินค้า ทำให้การคำนวณวัด KPI ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์โดยวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดคือ จะต้องเคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม

แนวทางการแก้ไขปัญหา

อธิบายวัตถุประสงค์(KPI) ของการวัดผลให้พนักงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการคำนวณที่ถูกต้อง และทำการแก้ไขผลสรุปของ KPI มค.-เม.ย.56

แนวทางการป้องกันปัญหา

เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับวัตถุประสงค์ KPI ดังนี้ "เคลมสินค้าและส่งคืนผู้ร้องขอให้ได้ 90%ของเดือน แบ่งเป็น

1) กทม.ภายใน15วันทำการนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม 2) ตจว. ภายใน 18 วันทำการนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งเคลม

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	บุญทำ เนื้อทอง	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	13-พ.ค.-56
-----------------------	----------------	--------------------------	------------

การติดตามผลการดำเนินการ			
การติดตามครั้งที่ 1	วันที่	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <u>เอกสารสรุปผล KPI ที่ส่งมอบใหม่ 23-เม.ย.</u> <u>คำนวณโดย กอ.หัทธพร หรือ มอ.ยวน ISO ให้หัทธพรสรุป KPI</u> <u>เพื่อให้หัทธพรส่งต่อให้โจน</u> <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	เลื่อนไปวันที่ ผู้ติดตาม วันที่ 21/6/56	<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ ออก CAR ใหม่ CAR NO.	ผู้ติดตาม วันที่

 ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่ 21/6/56	 MR / วันที่ 22/5/56	 DCO / วันที่ 22/5/56
--	-------------------------	--------------------------

SUPPLIER				หมายเหตุ
ลำดับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม	เกิน15วัน	
1	EPSON	24/		
2	HP	53/	4/	สินค้าขาดตลาด(รอสินค้า)
3	IMATION	4/		
4	GRAND MARINE	3/	3/	VENDOR ตั้งต่อ 2-3 ทอด
5	KANOKSIN	8/		
6	LEXMARK	8		
7	INTHANET	1/		
8	SIS	34	5	สินค้าขาดตลาด(รอสินค้า)
9	MBA	2	2	สินค้าขาดตลาด(รอสินค้า)
10	SVOA	1		
11	STARIBBON	5		
12	THE VALUE	2		
13	WILCON	1		
15	รวม/อื่น	146	14	90.41% ➡ เป้า 90%

เป็นการเคลมที่นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ออกแล้ว และได้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก

1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้าขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
3. สินค้าเคลมต่างประเทศ

ฉะนั้นเมื่อดำเนินการตามข้อความด้านบน เป้าการเคลมก็จะได้ 90%

เคลม SUPPLIER				เหตุผล	
ลำดับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม	เกิน 15 วัน		
1	EPSON	26			
2	HP	65			
3	IMATION	2			
4	GRAND MARINE	4	3	VENDOR ดังต่อ 2-3 ทอด	
5	KANOKSIN	4	1		
6	LEXMARK	5			
7	P.GEN	3			
8	SIS	45	12	สินค้าขาดตลาด(รอสินค้า)	
9	L&P OA	3			
10	THE VALUE	3			
รวม		160	16	90.00%	<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div>

เป็นการเคลมได้ในวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ออกแล้ว และได้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก

1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้าขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
3. สินค้าเคลมต่างประเทศ

ฉะนั้นเมื่อดำเนินการตามข้อความด้านบน เป็นการเคลมก็จะได้ 90%

เคลม SUPPLIER				
ลำดับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม	เกิน 15 วัน	เหตุผล
1	L & P	3		
2	PROFESSION	3		
3	EPSON	40		
4	HP	49		
5	IMATION	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	1		
12	P.GEN	4	2	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
13	INTHANET	3		
รวม		150	15	90.00% ➡️ เป้า 90.0%

เป็นการเคลมที่นับวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ออกแล้ว และได้แยกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก

1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้าขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
 2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต่อรอรอ CN
 3. สินค้าเคลมต่างประเทศ
- ฉะนั้นเมื่อดำเนินการตามข้อความด้านบน เป็นการเคลมที่จะได้ 90%

เคลม SUPPLIER				เหตุผล
ลำดับ	SUPPLIER	จำนวนเคลม	เกิน 15 วัน	
1	BROTHER	4		
2	D LOGIS	5	5	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
3	EPSON	17		
4	GRAND MARINE	5	4	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
5	HP	332	5	ลูกค้า ไม่ยอมรับต้องส่งเคลมอีกรอบและรอสินค้า
6	IMATION	2		
7	KANOKSIN	2		
8	L&P OA	1		
9	LEXMARK	1		
10	MOUSE GROUP	1		
11	P GEN	1	1	VENDOR ส่งต่อ 2-3 ทอด
12	PROFESSIONAL	2		
13	SIS	52	10	ลูกค้า ไม่ยอมรับต้องส่งเคลมอีกรอบและรอสินค้า
14	STAR RIBBON	8		
รวม		433	25	94.22% ➡ เป้า 90%

- เป็นการเคลมได้ในวัน หักวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ออกแล้ว และได้ยกเลิกสินค้าที่มีปัญหาออก (เป็นปัจจัยภายนอก) เนื่องจาก
1. SUPPLIER ไม่มีสินค้าเคลมคืนเนื่องจากสินค้าขาดตลาด และ เมโทรฯ ก็ไม่มีสินค้าให้เบิก
 2. SUPPLIER เคลมคืนเป็น CN กลับมาต้องรอ CN
 3. สินค้าเคลมต่างประเทศ
- ฉะนั้นเมื่อดำเนินการตามข้อความด้านบน เป้าการเคลมก็จะได้ 90%