

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่	9/4/2556	CAR NO.	012/2556
จาก	คุณศศิธร หินทอง DDS 839	หน่วยงาน	IQA
ถึง	คุณเสาวลักษณ์ พรรคสุพรรณ, คุณขวัญฤดี จังจุวานนท์ DDS 810	หน่วยงาน	Procurement
		โทร.	74319
		โทร.	74111, 74290

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด จากการตรวจติดตามพบผลสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพของแผนกจัดซื้อ(KPI) ไม่เป็นไปตามที่แผนกกำหนด ดังนี้

KPI = ได้รับสินค้าและบริการทันเวลาที่ร้องขอไม่น้อยกว่า 95% ของจำนวน PO ทุกเดือน ซึ่งสรุปผลได้ ม.ค. 98.20%, ก.พ. 99.34%, มี.ค. 97.87% แต่จากการทวนสอบพบว่าทางแผนกคำนวณผิด เนื่องจากใช้ Report The Vendor Efficiency Evaluation ที่มีการคำนวณเปอร์เซ็นต์จากจำนวนรายการ ไม่ใช่จำนวน PO รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ได้นำเปอร์เซ็นต์ที่ทำได้ของแต่ละคนมารวมและหารด้วยจำนวนคนทำ ซึ่งทำให้ผลสรุปที่ได้ออกไม่ถูกต้อง

สูตรการคำนวณที่ถูกต้อง คือ = จำนวน PO รวม - จำนวน PO ที่ไม่ได้ตาม Need date = จำนวน PO ที่ได้ตาม Need date x 100 / จำนวน PO รวม = เปอร์เซนต์ที่ทำได้

ยกตัวอย่าง เดือน มีนาคม = $203 - 6 = 197 \times 100 / 203 = 97.05\%$ (ซึ่งต่างจากผลการคำนวณของแผนกจัดซื้อ 0.82%) สรุปได้ว่าไม่มีการสอบทานสูตรที่ใช้ในการคำนวณ

ส่งผลให้ผลสรุปไม่ถูกต้องตามจริง ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.2.3 การเฝ้าตรวจติดตามและตรวจวัดกระบวนการ

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 9/4/2556 DDS 839 หน่วยงาน IQA รับข้อมูลโดย คุณศศิธร หินทอง (จากการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ครั้งที่ 1/2556) หลักฐานอ้างอิง Rec.Problem by <input type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.
ผู้ออกเอกสาร / วันที่	MR / วันที่
ผู้รับผิดชอบ / วันที่	ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

1. เนื่องจากการแก้ไข KPI ของแผนกจัดซื้อทั่วไป เมื่อวันที่ 20/3/56 ไม่สอดคล้องกับการคำนวณไม่สอดคล้องกับการคำนวณของ Report The Vendors Efficiency Evaluation (PMT320) ซึ่งใน Report คำนวณเป็นจำนวนรายการทั้งหมด

2. เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อเรียก Report The Vendors Efficiency Evaluation ผิดวิธี คือ เรียก Report by user ซึ่งเป็นการดู KPI ของพนักงานจัดซื้อแต่ละคน แล้วนำผลรวมมาเฉลี่ยค่า KPI ซึ่งผิดวิธี

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. แจ้งขอแก้ไข KPI ของแผนกจัดซื้อทั่วไปใหม่ โดยแก้ไขจากของจำนวนใบสั่งซื้อทั้งหมด เป็น ของจำนวนรายการสั่งซื้อทั้งหมด

2. ให้เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทำการเรียก Report The Vendors Efficiency Evaluation (PMT320) ให้ถูกวิธี คือ ต้องระบุเรียก Report by DDS:835 จะทำให้ได้ผลลัพธ์ KPI ถูกต้องตามจำนวนที่ได้รับสินค้าและบริการทั้งหมดของแผนกจัดซื้อทั่วไปในเดือนนั้นๆ

แนวทางการป้องกันปัญหา

เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องการจัดทำบันทึก KPI ของแผนกจัดซื้อทั่วไป ไว้ใน PM-CTR-16 ซึ่งเป็น PM กลางของแผนกจัดซื้อทั่วไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ คุณขวัญฤดี วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 15/5/2556

การติดตามผลการดำเนินการ			
การติดตามครั้งที่ 1	วันที่	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน 1. แผนก Procurement ทำการแก้ไข KPI ผลได้คือ: ผล 1. ใน excel sheet ชื่อให้ส่งมาด้วยชื่อไฟล์ในชื่อ 1. excel sheet เป็นดังนี้ 2. ผล The Vendors Efficiency Evaluation Report เดือน มี.ค. พ.ศ. 56 สรุป KPI ได้ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	13/6/2556	<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	17/6/56
ผู้ติดตาม	ผู้ติดตาม	ออก CAR ใหม่ CAR NO.	DCO / วันที่
ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่	MR / วันที่	DCO / วันที่	DCO / วันที่