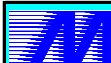


# CAR LOG

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	คุณรัชนี้ (AC)	คุณสุชีรา แก้วโกคา (EBS)	แผนก EBS คุณสุชีรา แก้วโกคา มีการขอเบิกค่า เดินทางไปอบรมที่ Macao หลักสูตร NetApp ระหว่างวันที่ 10-14/12/12 โดยไม่ได้ทำเรื่องขอฝึก อบรมก่อนการเดินทางจึงทำแบบฟอร์มขอฝึกอบรม ย้อนหลัง ในวันที่ 8 มกราคม 2556 ซึ่งเป็นการ ดำเนินการผิดขั้นตอนการขอฝึกอบรมและติดตาม นโยบายบริษัทฯ ส่งผลให้ไม่มีการจัดทำสัญญาต่าง ตอบแทนระหว่างคุณสุชีรา แก้วโกคา กับทางบริษัทฯ	ดำเนินการแก้ไข : 1. ยื่นเอกสารเกี่ยวกับการ Training ทั้งหมด รวมถึงเอกสารการจองตั๋วเครื่องบิน พร้อมกันเพื่อเป็นเอกสารที่ใช้ในการขอฝึกอบรม 2. ทุกครั้งที่มีการร้องขออบรม ต้องส่งเอกสารให้ เจ้าหน้าที่ Adm ของ EBS(คุณชรายุ) ตรวจสอบ ก่อนการร้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา 3. หลังจากยื่นขอการอนุมัติผู้บังคับบัญชาต้องตรวจ สอบเอกสารอีกครั้งว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ 4. ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จัดซื้อ กรณีพบว่า เอกสารไม่ครบถ้วนให้แจ้ง เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง	7/2/2556		8/2/2556	
11/1/2556	11/1/2556	002/2556	คุณรัชนี้ (AC)	คุณกัญญธนา (Procurement)	คุณกัญญธนา ศรีบุรินทร์ ได้ทำการออก PO ค่าตัว เครื่องบินให้พนักงานคุณสุชีรา แก้วโกคา แผนก EBS มีการขอเบิกค่าเดินทางไปอบรมที่ Macao หลักสูตร NetApp ระหว่างวันที่ 10-14/12/12 ซึ่งทำ การออก PO โดยไม่มีหลักฐานแบบฟอร์มการขอ ฝึกอบรมตาม WI-PCM-04 การจองตั๋วเครื่องบิน โรงแรมที่พักและการจัดทัวร์ ซึ่งถือว่าเป็นการผิด ข้อกำหนดขั้นตอนในการออก PO	การดำเนินการแก้ไข : 1. ตรวจสอบเอกสารให้ครบ ก่อนออก PO ทุกครั้ง ในกรณีเอกสารไม่ครบถ้วน แจ้งผู้เกี่ยวข้องแก้ไขก่อนออก PO 2. จัดทำ Check list สำหรับการตรวจสอบก่อนออก PO เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน ตามเงื่อนไขการออก PO	29/1/2556		29/1/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

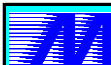


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
17/1/2556	15/2/2556	003/2556	คุณสมหญิง คุณภาณุรัฐ (IQA)	คุณวิไล (OSG)	จากการตรวจสอบพบคุณพรทิพย์และคุณประภาวดี ไม่สามารถตอบ KPI ของแผนกได้ ทั้งที่มีการติด ประกาศไว้ที่บอร์ด แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มี ความตระหนักถึงการสื่อสารในระบบบริหารงาน คุณภาพ ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3	ดำเนินการแก้ไข : ให้พนักงานทำการทบทวน และ อ่านให้รอบคอบ	15/3/2556		15/3/2556	
7/2/2556	7/2/2556	004/2556	คุณสุกัญญา คุณฤดี (IQA)	คุณศิริพร (ESG-Training)	มีการทำลายบันทึกแต่ไม่มีหลักฐานการขออนุมัติ ทำลายบันทึกของปี 2010 และปี 2011 ซึ่งไม่ถูกต้อง ตามขั้นตอนการอนุมัติทำลายบันทึกและไม่สอดคล้อง กับข้อกำหนด 4.2.4 เรื่องการควบคุมบันทึก	การดำเนินการแก้ไข : 1. ทำความเข้าใจขั้นตอนการ ทำลายบันทึก 2. กำหนดช่วงเวลาในการทำลาย เอกสารให้ชัดเจน เพื่อให้มีการทำลายเอกสารได้ อย่างถูกต้องตามกำหนด แนวทางป้องกันปัญหา : 1. ไม่ให้ทำการ Save ไฟล์ เอกสาร ISO เก็บไว้ เพื่อป้องกันเอกสารล้ำสมัย 2. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ ต้องทำการ อธิบายหน้าที่อย่างชัดเจน	22/2/2556		22/2/2556	
14/2/2556	14/2/2556	005/2556	คุณวลีรัตน์ (OSG)	คุณรณยุทธ (DTB)	พนักงานจัดส่ง จัดส่งสินค้าผิดสถานที่ ทำให้ต้อง ทำการประทับตราและวางบิลกับลูกค้าใหม่ ส่งผล ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อการบริการของบริษัท และต่อว่ามาที่พนักงานขาย	การดำเนินการแก้ไข : 1. พนักงานจัดส่งสินค้าตจว. ขนส่งเคอรี่ ต้องส่งสินค้าตามเอกสารระบุ 2. แจ้งศูนย์ประสานงานของขนส่งเคอรี่และหัวหน้า เพื่อตักเตือนพนักงาน(นส.พึงบุญ ดินุข) 3.เอกสารประทับตราผิดทาง MSC ออกเอกสารใหม่ โดยให้ขนส่งเคอรี่นำไปแก้ไขตราประทับ ไม่เสียคชจ. แนวทางการป้องกันปัญหา : 1. หากมีปัญหาในการ จัดส่งกรณีเดียวกัน ให้ขนส่งแจ้ง MSC ทราบในทันที 2. กรณีติดต่อผู้รับตามที่ระบุในเอกสารไม่ได้ แจ้งศูนย์ ประสานงานจัดส่งต่อมาที่ MSC ให้รับทราบเพื่อ ติดต่อฝ่ายขายให้ติดต่อลูกค้า	6/3/2556		6/3/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

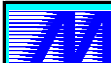


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
15/2/2556	15/2/2556	006/2556	คุณสมหญิง คุณภาณุรัฐ (IQA)	คุณแพรวพรรณ (OSG)	จากการตรวจติดตามพนักงานไม่สามารถตอบ KPI ของแผนกได้ ซึ่งได้ตอบเป้าหมายของแผนก ดังนี้ 1. RGA ต้องไม่เกิน 3% ต่อเดือน 2. Over Due ไม่เกิน 2 รายต่อเดือน 3. Call ต้องให้ถึง 35 Call ต่อวัน ซึ่งไม่ตรงกับ KPI ของแผนกที่ประกาศ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่มีความตระหนักถึง ระบบบริหารงานคุณภาพ ทำให้ไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดข้อ 5.5.3	การดำเนินการแก้ไข : คุณเนาวนิจ ทำการเรียก พนักงานมาซักถามและทำความเข้าใจโดยให้ อ่าน ISO เรียบร้อยแล้ว	15/3/2556		15/3/2556	
15/2/2556	15/2/2556	007/2556	คุณสมหญิง คุณภาณุรัฐ (IQA)	คุณเนาวนิจ (OSG)	จากการตรวจติดตามพบว่าคุณชนมีนิภาและคุณ หนึ่งฤทัย ไม่ทราบผล KPI ของแผนกและไม่ทราบว่า มีการสื่อสาร KPI ของแผนกติดบอร์ด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่มีความตระหนักถึงระบบคุณภาพ ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3	ดำเนินการแก้ไข : ทำการ E-mail แจ้งพนักงานใน ทีมให้ทราบเรื่องนี้แล้วทุกคน	27/2/2556		27/2/2556	
6/3/2556	14/2/2556	008/2556	คุณโชติเมณฑ (OSG)	คุณธนภัทร คุณรณยุทธ (WH&DTB)	ลูกค้าจาก.ไทย-เยอรมัน เซรามิค(20795) ออกใบ แจ้งปัญหาด้านคุณภาพ ลงวันที่ 31/1/2556 เรื่อง Package ของ CD,DVD Order 13-13945 25/1/2556 อยู่ในสภาพหลุดออกจากพลาสติก ที่บรรจุ	การดำเนินการแก้ไข : ประสานกับฝ่ายขายให้ทำ หนังสือแจ้งลูกค้าให้ตรวจสอบเช็คสินค้าขณะส่งมอบ แนวทางการแก้ไขปัญหา : 1. ส่วนแพ็คเกจมัดระวัง การบรรจุและเลือกกล่องให้เหมาะสมกับสินค้า 2. แจ้งฝ่ายขายให้ทำการแจ้งลูกค้าให้ตรวจสอบสินค้า ก่อนรับจากขนส่งทันที เพื่อป้องกันและหรือทราบ สาเหตุที่แท้จริง เมื่อสินค้าเกิดการชำรุด	8/3/2556		8/3/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

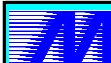


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
14/3/2556	12/3/2556	009/2556	คุณศศิธรณ์ (IQA)	คุณขวัญทิพย์ (BCS)	จากการตรวจติดตามพบแผนก BCS ใช้แบบฟอร์ม การประเมินผลการให้บริการ(FM-BCS-13(02) ที่ล้าสมัย เนื่องจาก FM-BCS-13 ได้แก้ไขเมื่อวันที่ 12/07/2553 เปลี่ยนเป็น Revision 03 แล้ว คือการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Thai Cardif Life Assurance Public Co.,Ltd. วันที่ 26/1/2556 ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.4 เรื่องการ เก็บบันทึกการใช้เอกสารล้าสมัย	คุณขวัญทิพย์ ได้ทำการแจ้งคุณภัทรและคุณศกลวรรณ ให้เรียกใช้เอกสารในระบบ Portal เท่านั้น รวมทั้ง ให้แจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบโดยทั่วกัน	14/3/2556		14/3/2556	
15/3/2556	15/3/2556	010/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณเสาวลักษณ์ คุณเสาวณีย์ (Finance)	คุณเสาวลักษณ์ส่งแบบฟอร์ม FM-MIS-02(01) ให้ ฝ่าย MIS ทำการเพิ่ม Menu ให้กับพนักงาน ซึ่ง ปัจจุบันแบบฟอร์ม FM-MIS-02 เปลี่ยน Revision เป็น 02 จึงเป็นการใช้เอกสารที่ล้าสมัย ทำให้ไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.5.3 เรื่องความตระหนัก ในการสื่อสารระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001	การดำเนินการแก้ไข : คุณเสาวณีย์แจ้งคุณรุจาภา ให้เรียกใช้ FORM ใน Portal เท่านั้นห้าม Save เก็บ แนวทางการป้องกันปัญหา : E-mail แจ้งพนักงาน ในแผนกให้เรียกใช้แบบฟอร์มจาก Portal เท่านั้น	1/4/2556		1/4/2556	
5/4/2556	5/4/2556	011/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณอังสนา (MSS-License)	คุณอังสนา ใช้แบบฟอร์ม Information Request Form (FM-MIS-01) Revision 01 ทำการขอ Report จาก MIS เมื่อวันที่ 2/4/2556 แต่ปัจจุบันแบบฟอร์มข้างต้นเป็น Revision 02 โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 28/02/2556 จึงถือเป็นการใช้เอกสารล้าสมัย และไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด 4.2.4	ใช้ File ที่อยู่ใน Potal ไม่ Save file เก็บไว้ เวลาใช้งานต้องดึงจาก File ที่อยู่ใน Potal เท่านั้น	3/5/2556	26/7/2556	26/7/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

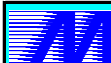


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
11/4/2556	19/4/2556	012/2556	คุณศศิสมณท์ (IQA)	คุณเสาวลักษณ์ คุณขวัญฤดี (Procurement)	พบแผนกจัดซื้อสรุปผล KPI เรื่องได้รับสินค้าและบริการ ทันเวลาตามที่ร้องขอไม่น้อยกว่า 95% -ของจำนวน PO แต่ผลคำนวณนำมาจากจำนวนรายการรวมของทุก PO และนำผลที่แต่ละคนทำได้มารวมและหารจำนวนคน ทำให้ผลไม่ถูกต้องต้องตาม KPI ที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.2.3 การเฝ้าติดตามและตรวจ วัดกระบวนการ	1. แก้ไข KPI ของแผนกให้สอดคล้องกับข้อมูลการซื้อ 2. สร้างความเข้าใจให้พนักงานในหน่วยงานเรียก Report ในการซื้ออย่างถูกต้อง 3. แก้ไข PM-CR-16 ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน	14/6/2556		17/6/2556	
12/4/2556	12/4/2556	013/2556	คุณธัญนีย์ คุณเสาวณีย์ (IQA)	คุณสุเมธ (Legal)	พบวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ที่ประกาศไว้ใน Portal ไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง	เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก ทางฝ่ายกฎหมายกำหนด ส่ง เมื่อมีการทบทวนการทำงานเพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไข การปฏิบัติงานให้ตรวจสอบความถูกต้องที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับ ISO ต่อไป	10/5/2013		10/5/2013	
25/4/2556	25/4/2556	014/2556	คุณศศิสมณท์ (IQA)	คุณบุญทำ คุณธนภัทร	การสรุปผลของวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)ของแผนกไม่ ตรงกับที่กำหนดไว้ คือตั้งไว้ว่าจะวัดผลนับจากวันที่ได้รับ ใบแจ้งเคลม แต่ผลที่วัดได้นับจากวันที่ได้รับสินค้าจาก ลูกค้า ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.4 การวิเคราะห์ ข้อมูล	- อธิบายให้พนักงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการคำนวณ ผล KPI ที่ถูกต้อง / แก้ไขผลสรุป KPI ม.ค.-เม.ย. 56 - ปรับแก้ไขวัตถุประสงค์การเคลมสินค้าให้เหมาะสม กับการปฏิบัติงานจริง	21/5/2556		22/5/2556	
25/4/2556	25/4/2556	015/2556	คุณศศิสมณท์ (IQA)	คุณบุญทำ คุณธนภัทร	ไม่มีหลักฐานการจัดทำ Form List ของแผนก WH&DTB แผนก Claim ทำให้ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.4 การควบคุมบันทึก	จัดทำ Form List ของหน่วยงานเคลม รวมเข้ากับ DTB กรณีมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือโอนย้ายหน่วยงาน ต้องดำเนินการแก้ไข Form List ทันที	13/5/2013	15/5/2013	22/5/2013	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

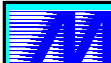


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
26/4/2556	26/4/2556	016/2556	คุณธัญญ์นรี คุณเสาวณีย์ (IQA)	คุณเสาวลักษณ์ (อาคาร)	ใช้แบบฟอร์มขอจอตลอดค้างคืน ที่ล้ำสมัยและข้อมูล ที่กำหนดให้บันทึก มีการบันทึกไม่ครบถ้วน ดังนี้ 1. ใช้แบบฟอร์มล้ำสมัย FM-BLD-05(01) ปัจจุบันใช้ FM-BLD-05(03) 2 ในช่องการนำรถออกไม่บันทึกเวลาและชื่อเจ้าของรถ 3 ในช่องของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร ไม่บันทึกผลการ ปฏิบัติงานและไม่ลงชื่อผู้ดำเนินการ	- ตรวจสอบเอกสารก่อนการดำเนินการทุกครั้ง - แจ้งให้ Supplier ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งได้รับการตอบกลับแล้ว - ชี้แจงให้ รปภ. ในขั้นตอนการดำเนินงาน	4/6/2556		4/6/2556	
2/5/2556	3/5/2556	017/2556	คุณธัญญ์นรี คุณสมชาย(IQA)	คุณสุเมตตา (บัญชี)	การสรุปผลของวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI)ของแผนกไม่ ถูกต้อง / นำข้อมูลมาคิดคำนวณไม่ครบถ้วน	ปรับปรุงเป้าหมายของแผนกให้สอดคล้องกับการดำเนิน งาน และทบทวนเป้าหมายของแผนกอย่างสม่ำเสมอ	20/5/2556		20/5/2556	
7/5/2556	7/5/2556	018/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณอารีวรรณ (PCT)	ใช้เอกสาร FM-MIS-01(01) ซึ่งเป็นเอกสารล้ำสมัย ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็น FM-MIS-01(02) แล้ว	1. ทุกครั้งที่ต้องใช้เอกสารที่มีอยู่ใน Portal ต้องนำ Form นั้น ๆ มากรอกข้อมูล 2. ไม่ควร Save Form ไว้เพื่อจะได้ไม่นำมาใช้อีก	9/5/2556		9/5/2556	
10/5/2556	10/5/2556	019/2556	คุณฤดี คุณศศิมา (IQA)	คุณธนภัทร คุณปรานี	พบว่าใช้เอกสารล้ำสมัย FM-CTR-26 Rev.01 ปัจจุบัน เปลี่ยนเป็น FM-CTR-26 Rev.02 ซึ่งส่งผลให้ไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO9001:2008 ข้อที่ 4.2.4 เรื่องการเก็บบันทึก	1.ทำการย้ายข้อมูลจาก ฟอร์ม FM-CTR-26 Rev.01 มาอยู่ในฟอร์ม FM-CTR-26 Rev.02 2.แจ้งพนักงานไม่ให้ทำการ Save เอกสารไว้ใน Drive O โดยทุกครั้งที่จะมีการใช้เอกสารต้องเข้าไป ใช้งานเอกสาร จาก Form ใน Portal	10/5/2556		10/5/2556	
10/5/2556	10/5/2556	020/2556	คุณฤดี คุณศศิมา (IQA)	คุณธนภัทร คุณรณยุทธ	พบว่าสรุปผลวัตถุประสงค์คุณภาพของแผนก (KPI) ไม่ตรงตามที่ตั้งไว้และเอกสารที่ใช้ในการวิเคราะห์ ไม่ชัดเจน	-ปรับปรุง Report ลูกค้ารับสินค้าเอง -ทำความเข้าใจกับพนักงานเรื่องการสรุป KPI รวมถึงอธิบายวิธีการวัดผล และการตรวจสอบ ความถูกต้องก่อนประกาศ	21/5/2556		22/5/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

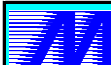


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
10/5/2556	10/5/2556	021/2556	คุณฤดี คุณศศิสมณฑิ (IQA)	คุณธนภัทร คุณรณยุทธ	พบว่า แผนก DTB ไม่ได้ทำการประเมิน ผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วง เดือน ก.ค.-ธ.ค. 2555	- ทำการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างช่วง เดือน ก.ค.-ธ.ค. แล้วเสร็จ 20/5/2556 - กำหนดระยะเวลาในการประเมินในแต่ละช่วงให้ชัดเจน	21/5/2556		22/5/2556	
21/5/2556	14/5/2556	022/2556	คุณฤดี คุณศศิสมณฑิ (IQA)	คุณนพดล คุณสมพงษ์	พบว่า WH-DTB ส่วนงานคลังสินค้า ไม่มีการสื่อสาร ผลของวัตถุประสงค์ของแผนก	1. ทำการย้ายป้ายประกาศไปยังจุดที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสาร และแจ้งพนักงานทราบ 2. สรุปผลและประกาศให้พนักงานทราบวัตถุประสงค์ คุณภาพของแผนก (KPI) ภายในวันที่ 10 ของเดือน มีการเรียนประชุมย่อย เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ	5/6/2013		5/6/2013	
16/5/2556	16/5/2556	023/2556	คุณทิพวรรณ คุณภาวนัฐ (IQA)	คุณวีรวิทย์ คุณอนันต์ (BI)	แผนก BI ใช้แบบฟอร์ม Sales Oder ล้าสมัย	1. แจ้งวิธีการใช้เอกสารที่ถูกต้องให้กับพนักงาน ทาง e-mail 2. การเรียกใช้เอกสารทุกครั้งต้องเรียกจาก Portal ห้าม Save as หรือ Copy เอกสารฉบับเก่า	3/6/2556		10/6/2556	
21/5/2556	22/5/2556	024/2556	คุณสมหญิง คุณรัชนี้ (IQA)	คุณอารีรัตน์ ESG-MKT&ADM.	คุณบรรจง ปัญญาศรีวิจิตร ใช้แบบฟอร์มขอซื้อสินค้า ล้าสมัย	แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงการใช้งบแบบฟอร์มที่ถูกต้อง ให้ดูจาก ISO 9001:2008 form ทุกครั้งที่มีการใช้งาน และไม่ save ไว้ใช้งานซ้ำ	13/8/2556		14/8/2556	
4/6/2556	5/6/2556	025/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณธนภัทร (WH&DTB)	พนักงาน คุณสมพงษ์ หลงหาญ ใช้เอกสารล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02 แล้ว	1. ใช้เอกสารที่เป็นปัจจุบันในการร้องขอเมนูใช้งาน 2. ไม่ Save file ไว้ใน Drive U 3. ทุกครั้งที่ใช้เอกสารต้องดาวน์โหลดมาจาก MSC Portal เท่านั้น	19/6/2556		24/6/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



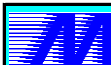
# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
26/6/2556	27/6/2556	026/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณเสาวลักษณ์ (Finance)	พนักงาน คุณดวงใจ พัวศรีพันธุ์ ใช้เอกสารล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02 แล้ว	1.จัดทำเอกสารใหม่ที่ถูกต้อง 2.การเรียกใช้เอกสารทุกครั้ง ต้องดาวน์โหลดจาก MSC Portal เท่านั้น 3. สื่อสารภายในหน่วยงานให้เข้าใจตรงกัน	27/6/2556		1/7/2556	
4/6/2556	5/6/2556	027/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณเสาวลักษณ์ (Finance)	พนักงาน คุณไพรัช ขาติทอง ใช้เอกสารล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02 แล้ว	1. ใช้ฟอร์มที่ Update Version ล่าสุดจาก Potal 2. ไม่ Save form ไว้ใน Drive ส่วนตัว	25/7/2556		25/7/2556	
4/6/2556	5/6/2556	028/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณสุเมตตา (บัญชี)	พนักงาน คุณพรรณรฐพร อนันต์กิตติคุณ ใช้เอกสารล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02	กรณีใช้แบบฟอร์มให้เข้าไปที่ Portal เพื่อป้องกันกา ใช้เอกสารล้าสมัย	14/8/2556		14/8/2556	
25/6/2556	26/6/2556	029/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณธนภัทร (WH&DTB)	พนักงาน คุณสมชาย พูแดง เรียกใช้เอกสารล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02	1. จัดทำแบบฟอร์มฉบับที่เป็นปัจจุบันใหม่ 2. ไม่จัดเก็บแบบฟอร์มไว้ใน Drive U 3. เรียกใช้แบบฟอร์มจาก MSC Portal ทุกครั้ง	1/7/2556		5/7/2556	
19/7/2556	19/7/2556	030/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณอารีรัตน์ (ESG)	พนักงาน คุณอารีรัตน์ วิฑูราภรณ์ เรียกใช้เอกสาร ล้าสมัย FM-MIS-01 (01) Menu User Requested Form ปัจจุบันเปลี่ยน Revision เป็น 02	1. แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องถึงขั้นตอนการใช้แบบฟอร์ม ที่ถูกต้อง โดยให้ดูจาก ISO 9011:2008 - Form ทุกครั้งและไม่ Save เก็บมาไว้ใช้งานซ้ำอีก	23/7/2556		25/7/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



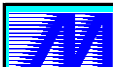


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
29/7/2556	29/7/2556	031/2556	วรลักษณ์ (OSG)	คุณธนยุทธ (DTB)	ลูกค้าบริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด code 28233 วันเปิดบิล 23/07/2013 Or. 106299 แจ้งให้ตกเดือน พนักงานจัดส่ง บ.เคอรี่ ไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบของลูกค้าแต่งกายไม่สุภาพ โดยใส่รองเท้าแตะ ไปส่งสินค้า	แจ้งไปยังทางขนส่ง บริษัท เคอรี่ แล้วว่าให้พนักงาน ขนส่งของเคอรี่เข้าไปส่งสินค้าให้ลูกค้า และให้กดชั้น พนักงานรับจ้างช่วงที่ใช้เกี่ยวกับการแต่งกายและ มารยาทต่างๆ ในการจัดส่งสินค้า พร้อมทั้งมีจดหมาย การอบรมตกเดือนพนักงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ของลูกค้า	10/9/2556		10/9/2556	
22/8/2556	22/8/2556	032/2556	คุณสมหญิง (MIS)	คุณศิริวรรณ (HR)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มที่ล้าสมัย โดยเรียกใช้แบบฟอร์ม FM-MIS-01(01) Information Request Form ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการประกาศใช้ FM-MIS-01(02) ซึ่งไม่สอดคล้อง ข้อกำหนด ISO 9001:2008 ข้อ 4.2.3 การควบคุมเอกสาร	เมื่อใช้แบบฟอร์มทุกครั้ง จะเรียกใช้งานจากส่วนกลาง ไม่ save เก็บไว้ใช้งาน	22/8/2556		22/8/2556	
27/8/2556	28/8/2556	033/2556	คุณจิรวรรณ (OSG)	คุณธนภัทร (WH&DTB)	ลูกค้า บริษัท สยามไคส์ จำกัด แจ้งตกเดือนพนักงานจัดส่ง แสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า ในขณะที่ลูกค้าทำการตรวจนับ สินค้า ซึ่งกรณีนี้เกิดกับ User หลายท่าน รวมทั้งจัดซื้อ ลูกค้าแจ้งให้ทาง Sales รับทราบ ซึ่งทำให้ลูกค้าโดนตำหนิ จากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการขายสินค้าให้ลูกค้า ในคราวต่อไป	ได้แจ้งทางหัวหน้าภาคคนพัฒนา ทางภาคคนพัฒนา ได้ว่ากล่าวตกเดือนพนักงานจัดส่งและได้โทรไปขอโทษ ลูกค้า บริษัท สยามไคส์ เรียบร้อยแล้ว				
14/10/2556	15/10/2556	034/2556	คุณสุกัญญา คุณนิกร (IQA)	คุณเทวินทร์ SD/SRD	สุ่มตรวจการใช้แบบฟอร์มที่ได้มีการประกาศใช้ และปรากฏ อยู่ใน Fome List พบว่ามีการใช้แบบฟอร์มที่ยกเลิกไปแล้ว FM-PFS-01ฉบับลงวันที่ 4/3/2556 ที่คุณธนัฐ กิจระนะเสรี เป็นผู้จัดทำ ฉบับลงวันที่ 14/3/2556 คุณปรววรรณ ชนะภัย เป็นผู้จัดทำ และฉบับลงวันที่ 15/3/2556 ที่คุณรัชฎาภรณ์ เป็นผู้จัดทำ ผิดข้อกำหนดการควบคุมเอกสาร					

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

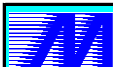


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
14/10/2556	15/10/2556	035/2556	คุณสุกัญญา คุณนิกร (IQA)	คุณเทวินทร์ SD/SRD	จากการสุ่มตรวจตัวอย่างขั้นตอนการทำลายบันทึกตาม ข้อกำหนด 4.2.4 พบว่า ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการ ลายบันทึก และไม่มีการใช้เอกสารใบอนุญาตของอนุมัติ ทำลายบันทึก (FM-CTR-27) ผิดข้อกำหนดเกี่ยวกับการ ทำลายบันทึกไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าบันทึกที่ตั้งกำหนด ที่ต้องทำลาย ได้มีการทำลายไปแล้วหรือไม่ เมื่อใด					
17/10/2556	18/10/2556	036/2556	คุณภาณุรัฐ คุณสมชาย (IQA)	คุณวิภาดา OSG-Dealer	จากการสุ่มตรวจสอบการใช้แบบฟอร์มที่ประกาศใช้ และใช้ใน Form list พบว่ามีการใช้แบบฟอร์มล้าสมัย FM-CTR-09(02) Quotation form ทัวไป ปรากฏสำเนา เอกสาร BP/Mkt&Sales 010101-03 ฉบับลงวันที่ 11/06/2013 จัดทำเอกสารโดย คุณพิมพ์ใจ พันธุ์ชนะ					
21/10/2556	21/10/2556	037/2556	คุณสมหญิง คุณณัฐวัฒน์ (IQA)	คุณอภิวรรณ MSS-Sales	มีการใช้แบบฟอร์ม FM-PFS-27 ในวันที่ 3/9/2556 (ตามเอกสารแนบ 2) ซึ่งแบบฟอร์มนี้ได้ทำการยกเลิก ไปแล้ว ตั้งแต่ 28/3/2556 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 ข้อ 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
24/10/2556	24/10/2556	038/2556	คุณทิพวรรณ คุณเกศรินทร์ คุณธีระพล (IQA)	คุณวงศ์ศรี (ESG-Education)	มีการขออนุมัติทำลายบันทึก ก่อนครบกำหนดระยะเวลา การจัดเก็บ อ้างอิงใบขออนุมัติทำลายบันทึก 25/9/2556					
24/10/2556	24/10/2556	039/2556	คุณขวัญฤดี คุณรัชนี้ (IQA)	คุณสุภาพร (CRC)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มล้าสมัย อ้างอิงการเรียกใช้แบบ ฟอร์ม FM-CRC-12 (00) ปัจจุบันเป็น FM-CRC-12(01)	ทุกครั้งที่เรียกใช้เอกสาร ดึงจากหน้า Portal สื่อสารให้ในหน่วยงานรับทราบ และไม่ให้ Save ไว้ใช้งาน	25/10/2556		11/1/2556	

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form

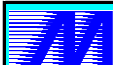


# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
28/10/2556	29/10/2556	040/2556	คุณภาณุรัฐ คุณสมชาย (IQA)	คุณสุเมธ ( Legal)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มล้าสมัย อ้างอิงการเรียกใช้แบบ ฟอร์ม FM-Legal-01(07) ปัจจุบันเป็น FM-Legal-01(08) ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
28/10/2556	29/10/2556	041/2556	คุณภาณุรัฐ คุณสมชาย (IQA)	คุณสุเมธ ( Legal)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มล้าสมัย อ้างอิงการเรียกใช้แบบ ฟอร์ม FM-Legal-02 (01) ปัจจุบันเป็น FM-Legal-02(02) ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
28/10/2556	29/10/2556	042/2556	คุณภาณุรัฐ คุณสมชาย (IQA)	คุณสุเมธ ( Legal)	พบว่าบันทึกที่ใช้งานยังระบุใน Form List ไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.4 การควบคุมบันทึก					
31/10/2556	31/10/2556	043/2556	คุณขวัญฤดี คุณรัชนี้ (IQA)	คุณสุเมธ ( MCC)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มผิดบริษัท คือ DP Form (ใบขอส่งซื้อสินค้า) FM-MCC-01(00) แต่ไปเรียกใช้ฟอร์ม ของหน่วยงาน ESG FM-ESG-01(05) ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร	ได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยนำแบบฟอร์มที่ ถูกต้องจากหน้า Portal และทุกครั้งที่มีการเรียกใช้ เอกสารทุกครั้งต้องเรียกจาก Portal และไม่บันทึก เก็บไว้				
5/11/2556	5/11/2556	044/2556	คุณสุกัญญา คุณนิกร (IQA)	คุณอนุชา (SIG-BAL)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มล้าสมัย คือ Form List FM-CTR-26(00) ปัจจุบันเป็น Rev.n 02 และใบขออนุมัติ ทำลายบันทึก FM-CTR-27(00) ซึ่งปัจจุบันเป็น Rev .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
8/11/2556	11/11/2556	045/2556	คุณสุกัญญา (HR)	คุณสุเดช (EBS)	พนักงาน ขอทำ Work Flow ผูกอบรมย้อนหลัง ซึ่งเป็นการ ดำเนินงานที่ผิดขั้นตอนการฝึกอบรม และผิดตามนโยบาย บริษัทฯ					

\* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

\*\* ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



# CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร*	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
13/11/2556		046/2556	คุณเสาวณีย์ คุณสมคิด (IQA)	คุณธนภัทร (WH-DTB)	มีการเรียกใช้แบบฟอร์มล่าช้า ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.2.3 การควบคุมเอกสาร					
13/11/2556		047/2556	คุณเสาวณีย์ คุณสมคิด (IQA)	คุณธนภัทร (WH-DTB)	มีการทำลายบันทึก ใบ Pick และ ใบ Pack ก่อนครบกำหนด อ้างอิงตามระยะเวลาจัดเก็บตาม Form list ซึ่งไม่สอดคล้อง กับข้อกำหนด 4.2.4 การควบคุมบันทึก					